

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo**

**Elaboración, evaluación e implementación de proyecto de  
expansión de “Hostería Rancho La Favorita”**

**Proyecto de investigación**

**Diana Alexandra Arcos Obando**

**Melanie Daniela Montenegro Mendoza**

Administración de Empresas de Hospitalidad

Trabajo de titulación presentado como requisito

para la obtención del título de

Administración de Empresas de Hospitalidad

Quito, 18 de diciembre de 2018

# **UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo**

**HOJA DE CALIFICACIÓN**

**DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Elaboración, evaluación e implementación de proyecto de  
expansión de “Hostería Rancho La Favorita”**

**Chone – Manabí**

**Diana Alexandra Arcos Obando**

**Melanie Daniela Montenegro Mendoza**

Calificación:

Nombre del profesor, Título académico

Juan Carlos Valdivieso Riofrio PhD

Coordinador de Hospitalidad

Firma del profesor

---

Quito, 18 de diciembre de 2018

## DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: \_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos: Diana Alexandra Arcos Obando  
Código: 00123868  
Cédula de Identidad: 0401849443

Firma del estudiante: \_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos: Melanie Daniela Montenegro Mendoza  
Código: 00125086  
Cédula de Identidad: 1722219720

Lugar y fecha: Quito, 17 diciembre de 2018

## **Agradecimientos**

Agradezco al mejor maestro mi Dios, que ha sabido guiar mis pasos, iluminarme y ser fiel testigo de mi amor, dedicación y esfuerzo hacia mi carrera. De igual manera, retribuyo mi esfuerzo, mi constancia al apoyo incondicional de mis padres, Claudio Arcos Mafla y mi madre Gloria Obando Changuán, quienes con su amor me han enseñado la responsabilidad, paciencia y perseverancia viéndome crecer y cumplir mis sueños.

A mi hermana incondicional Claudia Arcos, que, en cada alegría, tristeza, supo brindarme los mejores ánimos, siendo fiel testigo y participe de cada pequeña y gran aventura. Te amo hermana de armadura. Así mismo a mi hermana Yesennia Arcos Obando quien ha sido mi ángel protector, mi estrella que me ilumina y guía en cada instante. No puede faltar a Paul Álvarez Corral quien, con sus sabios consejos, siempre fue ese amigo incondicional, ese hermano de armadura.

Finalmente agradezco a toda mi hermosa familia Arcos, quien han sabido ser esa felicidad que me impulsa a luchar, y sobre todo ese amor infinito que nos dejó mi abuelito Claudio Arcos Román, mi luz y ejemplo a seguir.

## Resumen

Esta consultoría tiene la finalidad de implementar mejoras en La Hostería Rancho la Favorita que encuentra en la provincia de Manabí, busca saber cuál es su historia, que tipo de concepto tiene la hostería, cuál es su FODA, que tipo de compañía es y que funciones cumple. De igual manera, busca crear una expansión de la hostería, implementando 12 habitaciones con concepto moderno sin perder la identidad del sector, para que así pueda brindar la comodidad y experiencia de encontrarse en un sector ganadero confortable. Se ha hecho un plano de cómo se encuentra actualmente la hostería para así poder ver cuáles son instalaciones y ver si sus instalaciones están acomodadas a las necesidades operativas. Posteriormente, se realizó estudio de factibilidad en el que se analizó el entorno macroeconómico donde se encuentra situada la hostería para así poder ver cuál es su vecindario, a qué tipo de concepto se va a dirigir y cuál será su competencia directa. A su vez se evaluó como sería el manejo del área de recursos humanos y marketing para poder crear un vínculo estable y de compromiso con los trabajadores y los clientes. Finalmente, el estudio de factibilidad proporcionó datos que concluyeron que la expansión de la hostería no va a ser viable, debido a que tiene una inversión \$1.936.432,28 y poco porcentaje de ocupación, afectando así a la recuperación del proyecto. Ya que nos da un VAN de (-\$553.582,26) y un TIR de 12%

## Abstract

This consultancy has the purpose of implementing improvements in "La Hostería Rancho la Favorita", which is located in Manabí. It also looks to know its history, which kind of concept does the inn has, the SWOT it holds, what kind of company this is, and what functions does it meet. In addition, it will try to expand the inn by adding 12 rooms with a modern concept without losing the essence of this sector. This will allow to live the experience of a livestock sector in the most comfortable way as possible. A map of the inn has been made in order to see in a better way the status of it and the improvements that could be made according to the operational needs. After that, a feasibility study was made. Here, the macroeconomic environment where the inn is located was analyzed in order to know better the surroundings and take a better look at the concept that it will be addressed to as well as the competition it could have. The way that the marketing and human resources areas would work was also evaluated in order to create a stable and committed link with the employees and customers. Finally, the feasibility study's data showed that the Inn's expansion will not be viable, because it has an investment of \$1.936.432,28 and a low percentage of occupation, thus affecting the recovery of the project. Since it gives us a NPV of (-\$553.582,26) and a TIR of 12%

## Índice de Contenido

Introducción-----	<b>13</b>
1. Consultoria Rancho la Favorita -----	<b>12</b>
2. Datos Generales De La Empresa -----	<b>15</b>
2.1. Análisis Del Sito -----	<b>15</b>
2.1.1. Localización. -----	<b>15</b>
2.1.2. Historia. -----	<b>16</b>
2.1.3. Adaptabilidad Y Conveniencia Física Del Terreno. -----	<b>18</b>
2.1.4. Servicios Básicos. -----	<b>20</b>
2.1.5. Situación Legal Y Regulaciones Municipales Aplicables. -----	<b>20</b>
3. Tipo De Empresa -----	<b>22</b>
3.1. Funciones Y Responsabilidades De Empleados-----	<b>22</b>
3.2. Tipo De Concepto-----	<b>23</b>
3.3. Filosofía Empresarial Actual -----	<b>24</b>
3.3.1. Visión. -----	<b>24</b>
3.3.2. Misión.-----	<b>24</b>
3.4. Definición Del Servicio-----	<b>24</b>
3.5. Análisis Interno -----	<b>25</b>
3.5.1. Fortalezas. -----	<b>25</b>
3.5.2. Oportunidades. -----	<b>26</b>

3.5.3. Debilidades. -----	<b>27</b>
3.5.4. Amenazas. -----	<b>27</b>
3.6. Marketing Y Canales De Distribución -----	<b>28</b>
3.7. Problemas Del Establecimiento -----	<b>29</b>
4. Propuesta De Creación Del Proyecto “Hostería Rancho La Favorita” -----	<b>32</b>
4.1. Propuesta De Tipo De Empresa -----	<b>32</b>
4.2. Propuesta De Tipo De Concepto -----	<b>33</b>
4.3. Experiencia Del Cliente -----	<b>34</b>
4.4. Dimensión -----	<b>36</b>
4.5. Servicios -----	<b>37</b>
4.6. Capacidad De Cada Uno De Sus Locales -----	<b>39</b>
4.7. Mercado Meta -----	<b>43</b>
5. Estudio De Factibilidad -----	<b>45</b>
5.1. Entorno Macroeconómico -----	<b>45</b>
5.2. Análisis Del Vecindario -----	<b>50</b>
5.3. Análisis Del Área De Mercado -----	<b>56</b>
5.4. Análisis De La Oferta -----	<b>59</b>
5.5. Análisis De La Demanda -----	<b>65</b>
5.6. Pronóstico De Ingresos Y Gastos -----	<b>71</b>
6. Diseño Y Arquitectura -----	<b>80</b>

7.	Recursos Humanos-----	<b>94</b>
7.1.	Cultura Organizacional -----	<b>94</b>
7.2.	Reclutamiento Y Selección -----	<b>95</b>
7.3.	Capacitación-----	<b>97</b>
7.4.	Compensación Y Beneficios-----	<b>98</b>
7.5.	Personal -----	<b>99</b>
7.6.	Plan De Comunicación De Marketing-----	<b>100</b>
7.7.	Papel De Comunicación De Marketing -----	<b>100</b>
7.8.	Marketing Digital -----	<b>101</b>
7.9.	Canales De Marketing-----	<b>106</b>
7.10.	Mensajes Que Se Originan Fuera De La Hostería -----	<b>106</b>
8.	Presupuesto Total Del Proyecto-----	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
9.	Conclusiones -----	<b>107</b>
	Bibliografía-----	<b>112</b>
	Anexos -----	<b>116</b>

## Índice de Tablas

Tabla N° 1 Características de Ocupación del Suelo Aplicadas a la Zona .....	21
Tabla N° 2 <i>Diseño del Espacio Público</i> .....	40
Tabla N° 3. Obligaciones, permisos para establecimientos de Alojamiento .....	48
Tabla N° 4 PEA del Cantón Chone .....	58
Tabla N° 5 Competencia Primaria .....	61
Tabla N° 6 Competencia Primaria .....	62
Tabla N° 7 Competencia Secundaria .....	63
Tabla N° 8 Ocupación.....	66
Tabla N° 9 Cálculo de la Demanda .....	68
Tabla N° 10 Costo por habitaciones .....	74
Tabla N° 11 Proyección de Ingresos.....	75
Tabla N° 12 Total de Gastos.....	76
Tabla N° 13 Inversión.....	71
Tabla N° 14 Inversión de maquinaria .....	72
Tabla N° 15 Inversión de maquinaria IPC.....	73
Tabla N° 16 Estado de Resultados.....	77
Tabla N° 17 Financiamiento .....	78
Tabla N° 18 Tabla Amortización.....	78
Tabla N° 19 Criterios de valoración .....	79
Tabla N° 20 División de Espacios .....	82
Tabla N° 21 <i>Diseño del Espacio Público</i> .....	86
Tabla N° 22 Diseño de áreas de servicio .....	92

## Índice de Figuras

Figura N° 1 Ubicación Hostería Rancho la Favorita .....	16
Figura N° 2 Mapa del terreno Hostería Rancho la Favorita .....	18
Figura N° 3 Ruta Canuto hacia Hostería Rancho La Favorita.....	19
Figura N° 4 Ruta Chone hacia Hostería Rancho La Favorita (fuente) .....	20
Figura N° 5 Publicidad en red social Facebook.....	29
Figura N° 6 Reviews.....	30
Figura N° 7 Tour Humedal La Segua .....	39
Figura N° 8 Planos de áreas actuales de la Hostería Rancho La Favorita .....	41
Figura N° 9 Capacidad y diseño de habitaciones.....	42
Figura N° 10 Movimientos Migratorios Ecuador .....	44
Figura N° 11 Principales mercados turísticos al Ecuador.....	44
Figura N° 12 Auto identificación Étnica .....	49
Figura N° 13 Atractivos turísticos del cantón Chone .....	52
Figura N° 14 Distancia Rancho la Favorita con terrenos en venta .....	54
Figura N° 15 Distancia de la Hostería Rancho la Favorita a la competencia.....	55
Figura N° 16 Pirámide poblacional de Chone .....	57
Figura N° 17 Actividades económicas de Chone .....	59
Figura N° 18 Encuestas para determinar mercado de la demanda.....	70
Figura N° 19 Ocupación, ADR, y Revpar a nivel nacional .....	70
Figura N° 20 Habitación Familiar .....	85
Figura N° 21 Habitación Doble .....	85
Figura N° 22 Espacios Públicos.....	86
Figura N° 23 Salón de eventos .....	89
Figura N° 24 Piscina .....	89
Figura N° 25 Caballerizas.....	90
Figura N° 26 Establos junto a Caballeriza.....	91
Figura N° 27 Área de recreación .....	91
Figura N° 28 Planos preliminares de toda la infraestructura .....	92
Figura N° 29 Golden Circle .....	95
Figura N° 30 Organigrama .....	99
Figura N° 31 Viaje interno y externo.....	101

Figura N° 32 Marketing Digital .....	105
Figura N° 33 Desarrollo de reposicionamiento digital .....	106

## Introducción

En el presente documento, se dará a conocer los aspectos más relevantes del Rancho La Favorita, sus problemáticas, el estudio de factibilidad y el concepto del proyecto de creación hotelero en el cantón Chone, Ecuador; denominado “Hostería Rancho La Favorita”.

Se realizará un análisis operacional, de infraestructura, económico, recursos humanos, marketing y más para poder determinar el estado actual del Rancho y así poder establecer la viabilidad de la creación del proyecto en cuanto a reposicionamiento, inversión en expansión, estudio de mercado e implementación de un concepto fuerte.

Ante la zona, el crecimiento y apuesta del gobierno de Chone en el turismo, ecoturismo y demás, se presenta el proyecto innovador de la “Hostería Rancho La Favorita”; el cual por el medio de la auditoria se constató que cuenta con 4 habitaciones. El objetivo que se tiene es realizar una expansión de las habitaciones para proporcionar a los huéspedes un espacio de relajamiento, descanso fuera del ruido de la ciudad, junto con una experiencia de cocina abierta, actividades naturales y de recreación. Así mismo, tener un posicionamiento dentro de Chone y Ecuador como una de las principales hosterías con conexión entre naturaleza, huésped y personal.

De igual manera, para lograr determinar la factibilidad del proyecto, se ha realizado un estudio macroeconómico en cuanto a la situación del país, logrando establecer cómo esto afecta o favorece al desarrollo de la empresa, por cuanto se ha determinado que *La Hostería Rancho La Favorita* se desenvolverá en un ambiente a nivel del país de incertidumbre en ámbitos políticos y económicos, los cuales son los más fluctuantes y a nivel de Chone con

mayor sustentabilidad, gracias a la acogida y apoyo del municipio en cuanto a campañas y la inversión en el turismo de Chone.

Así mismo se realizó el análisis de la competencia directa e indirecta, la oferta y demanda a nivel de Ecuador y de Chone, así como también la adaptabilidad, la localización del proyecto y lo que conlleva el manejo del terreno y la arquitectura preestablecida del Rancho como los diseños de planos preliminares de modificaciones u ampliaciones de la hostería, además del manejo de marketing, recursos humanos y su cultura organizacional.

Posteriormente, se examinará el flujo financiero juntamente con el estudio de factibilidad para poder demostrar si el proyecto es o no rentable, logrando analizar por medio de los costos actuales del mercado, el uso de tasas, el porcentaje de ocupación; así al tener el respaldo de dichas cifras, se logró determinar que el proyecto no es rentable dado que no logra cubrir el objetivo de la empresa para poder desarrollarse satisfactoriamente en sus primeros 10 años que debería ser un tiempo óptimo para poder recuperar la inversión dentro de la industria.

Finalmente se garantiza y se espera que el estudio proporcionado sea de gran utilidad para que la hostería pueda ver en que está fallando como empresa, y a su vez dentro de unos años pueda volver a plantear la idea de crear una expansión en el rancho; para que pueda generar un impacto dentro de la sociedad de Chone, e implementar un medio de sustentabilidad viable y diferente al que hoy por hoy se destaca Chone.

## **1. Consultoría Rancho la Favorita**

Se realizará una consultoría donde se evaluará todos los datos, metodología usada para la creación del Rancho, el concepto que han venido manejando, actividades de alojamientos, entretenimiento o turísticas que han tenido a lo largo del tiempo, la calidad del producto junto con la satisfacción al cliente y acciones operacionales, financieras que han permitido a la hostería irse desarrollando, así mismo, determinar los problemas que ha ido teniendo en el tiempo, para lograr verificar su rentabilidad a largo plazo y tener las acciones correctivas por medio del lanzamiento del proyecto de expansión.

## **2. Datos Generales de la Empresa**

### **2.1. Análisis del Sitio**

#### **2.1.1. Localización.**

La Hostería Rancho la Favorita se encuentra en el cantón Chone, ubicado en la zona norte de la provincia de Manabí, cerca al perfil costanero, en la vía Chone-Canuto Km. 8 ½. Los límites de la hostería son ranchos colindantes y límites de Chone, según datos del GAD Chone (2015) son “Norte, con la provincia de Esmeraldas; al sur con el cantón Pichincha, Bolívar y Tosagua; al oeste ésta Jama, Pedernales; el este está el Carmen, y la provincia de Ríos” (, p. 3) Las coordenadas son: Latitud S 0° 50` / S 0° 40` y Longitud W 80° 15` / W 80° 0`

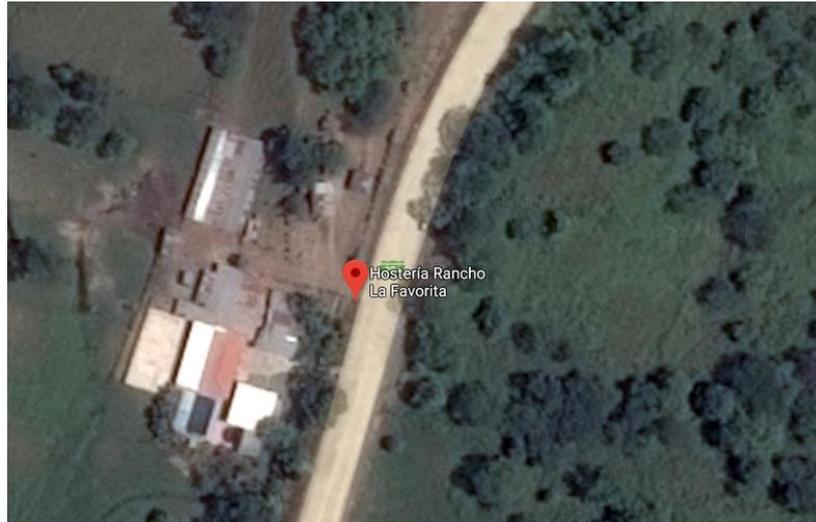


Figura N° 1 Ubicación Hostería Rancho la Favorita.

Fuente: Google Maps (2018)

### 2.1.2. Historia.

La ciudad de Chone un poblado criollo es conocida como “La ciudad de los Naranjos en Flor” además de ser un promotor importante en la economía de la provincia de Manabí, ya que se destaca en actividades de agricultura, comercio y ganadería. Se sabe que Chone estuvo habitado por una multiculturalidad de etnias principalmente de Ñauzas y Chunos, sin embargo, pocas son las etnias que han logrado permanecer. “Fue fundada el 7 de agosto de 1735 por el religioso Fray José Cedeño y bautizada como Villa de San Cayetano de Chone” (GAD Chone, 2015, p. 6). Chone cuenta con 3500 kilómetros cuadrados, siendo así uno de los cantones más grandes de la provincia, permitiéndole tener una economía sustentable, un potencial turístico más amplio en ecoturismo y agroturismo, gracias a que es una ciudad dinámica, hospitalaria y que posee una inversión del país considerable, generando que este sea un sector de potencial crecimiento.

El Rancho La Favorita a lo largo de 50 años se ha mantenido y encargado en tener una actividad agropecuaria alta, logrando destacar actividades de cultivo de caña de azúcar, crianza de reses, elaboración de café y mantequilla manabita. Cuenta con 300 m<sup>2</sup>, es una propiedad heredada a varias generaciones por lo tanto es considerada familiar, en cada generación ha tenido una funcionalidad distinta, o mejorada, pero siempre manteniendo la base de la funcionalidad del rancho la cual es destacarse en la siembra y cosecha de cacao para la elaboración de chocolates, así mismo todo el ámbito de ganadería que ha ido creciendo y en la actualidad su producción se destina a la elaboración de quesos y quesillos para consumo y venta a la ciudad, cuidado de vacas y toros para su posterior venta en ferias ganaderas. En los últimos años se adquirieron caballos para plantear su uso dentro del Rancho.

Desde el año 2009 surgió la idea de atender a turistas en la casa del Rancho, la cual se encontraba equipada para que se pueda realizar un tipo de turismo informal. Sin embargo, en el 2010 los propietarios decidieron que era adecuado ser formales con el servicio que tenían pensado prestar, es por ello por lo que construyeron cuatro habitaciones acondicionando en ellas una cama matrimonial y dos camas de plaza y media. Considerando que el público que el propietario buscaba era familiar. De igual manera, se implementó una piscina para adultos y otra para cara niños, así como un área de restaurante con comida típica de la zona, todo ello se ha mantenido hasta la actualidad, pese a esto no ha podido crecer mayormente ya que no cuenta con un plan administrativo adecuado.

### 2.1.3. Adaptabilidad y conveniencia física del terreno.

El terreno del rancho cuenta con 300m<sup>2</sup> ya establecidos con construcción, el terreno, con relación a la hidrografía no se encuentra cerca de ningún río principal, lo que anula el riesgo de posibles inundaciones o hundimientos de tierra. De acuerdo con datos de CADSESPOL (2012) “la orografía fluctúa entre 2 y 310 metros sobre el nivel del mar” (p. 7). El terreno del proyecto es completamente semiplano, compuesto por suelo de arcilla y tierra, totalmente apto para sembrar cultivos propios de la zona. Actualmente sobre el terreno se dispone la edificación del rancho, piscina, caballerizas. La hostería consta de una sola planta, por lo tanto, los cimientos de la edificación en profundidad y resistencia son totalmente aptos, para futuras construcciones.

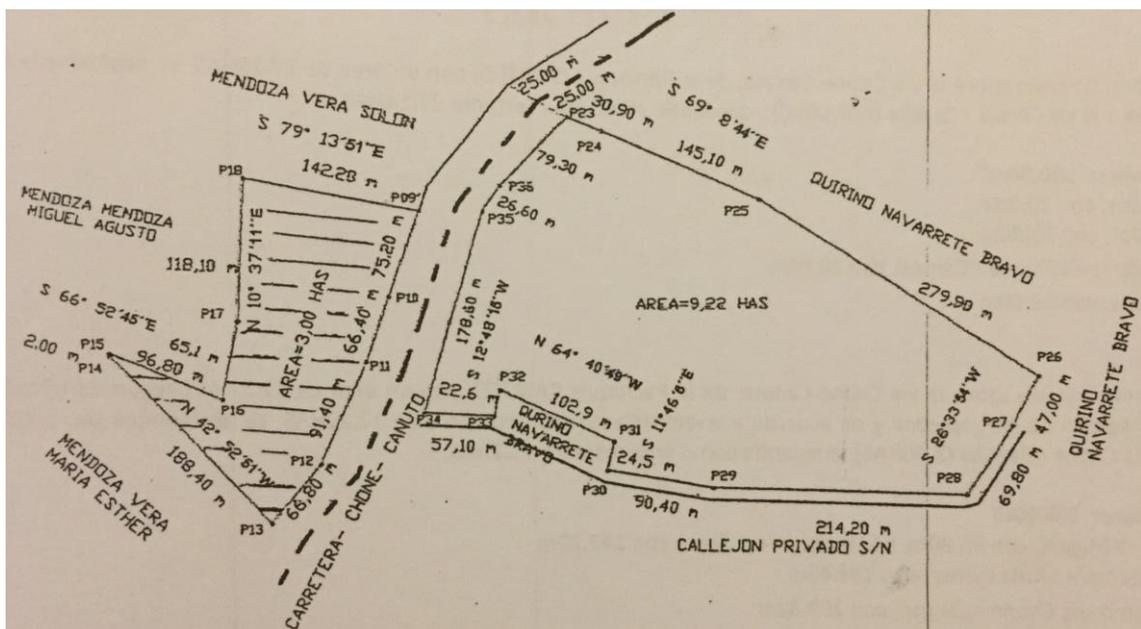


Figura N° 2 Mapa del terreno Hostería Rancho la Favorita

Fuente: Planos del Dueño (2018)

**Acceso y visibilidad.** La hostería tiene un acceso fácil, porque se ubica junto a una carretera pavimentada y con una visibilidad clara gracias a que está cerca de una vía

transitada, se puede llegar viajando desde sitios más cercanos y desde dos de las ciudades más importantes y cercanas al Rancho.

*Chone.* Se sale a la vía 38 o a la vía 30 donde se conectan con la ruta 384, dirigiéndose hacia el sur a 8,6km y a 15 minutos en auto se encuentra la hostería.

*Canuto.* Saliendo hacia el norte desde el centro de canuto por la ruta 384, cruzando el río Canuto, a unos 4 minutos en auto a 5,1 km.

*Quito.* Se puede salir hacia el sur por la vía Aloag, y pasando por Santo Domingo tomando la ruta E20, posteriormente la 38 y 384, a 316 km y 5:30 en auto, sin embargo, también puede salir por la parte norte de Quito, por la vía hacia Calacalí, por la ruta E25, para después tomar la E38 en Santo Domingo, a 6 horas de viaje en auto y a 338km.

*Guayaquil.* La ruta óptima es saliendo hacia el norte por la ruta 48, en Nobol seguir hacia la Ruta 482 y en Portoviejo tomar la 384. Se encuentra a una distancia de 249km y a 4:30 horas en auto.



Figura N° 3 Ruta Canuto hacia Hostería Rancho La Favorita

Fuente: Google Maps (2018)

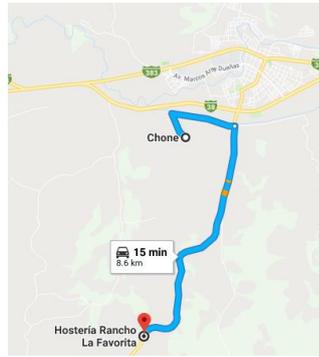


Figura N° 4 Ruta Chone hacia Hostería Rancho La Favorita (fuente)

Fuente: Google Maps (2018)

#### **2.1.4. Servicios básicos.**

El rancho cuenta con todos los servicios básicos precisos una estadía, esto depende de factores importantes; posee un abastecimiento de agua potable con un 78,81%, donde cerca del rancho se la toma por medio de tanqueros, cuenta con servicios de iluminación, servicio de telefonía, internet; ya que no es un rancho que se encuentra totalmente apartado de la ciudad o de las vías principales a las mismas y un sistema de pozos séptico para la eliminación de aguas servidas.

#### **2.1.5. Situación legal y regulaciones municipales aplicables.**

El terreno en donde se proyecta realizar la Hostería Rancho la Favorita pertenece a Mendoza Corral Marjorie Betzabé con C.I 1303419376 con las cláusulas de usufructo, el cual el terreno está inscrito en el registro de la propiedad del catón Chone con el número predial 99915 y clave catastral: 1303525101048955000, (Anexo 1). El dueño del terreno y del rancho, es el principal impulsador, colaborador y accionista para el desenvolvimiento del proyecto de la hostería.

*Avaluo de Edificaciones.* Consta el tipo de estructura la cual es una casa de hormigón armado/ acero/hierro con una vida útil de 70 años, y la edad de la construcción del Rancho es de 50 años, con un estado de conservación bastante alto y una superficie no muy profunda, esto nos da a conocer el estado actual de las edificaciones y la posibilidad de mantenerlas y que sean parte de futuros proyectos.

Según la ordenanza de suelos para la parte rural del Cantón Chone, el rancho está ubicado en la zona 9 conocida como zona de planeamiento de protección ambiental y ecológica con uso de suelo condicionado, el cual se encuentra aprobado por el GAD Chone (2018) por la compra y construcción dentro del territorio el rancho, siendo una vivienda de baja densidad, Además, que se estipula que el lote debe ser mínimo de 200m, descrito en la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 1608 (2014) y constar con:

Tabla N° 1 Características de Ocupación del Suelo Aplicadas a la Zona

Fuente: GADM (2018)

<b>Características de Ocupación del Suelo Aplicadas a la Zona</b>	
<b>Número de pisos permitidos</b>	2 pisos
<b>Altura máxima de la edificación</b>	6 metros
<b>Retiro frontal mínimo</b>	3 metros
<b>Retiros laterales mínimos</b>	1,5 metros
<b>Retiro posterior mínimo</b>	3 metros
<b>Coefficiente de ocupación del suelo en planta baja (COS)</b>	60 por ciento
<b>Coefficiente de ocupación del suelo total (CUS)</b>	120 Recinto

### 3. Tipo de Compañía

La hostería “Rancho La Favorita” tiene siete años de funcionamiento, sin embargo, no cuenta con una personificación jurídica, puesto que existe un solo dueño por ende es manejada por una persona natural.

#### 3.1. Funciones y responsabilidades de empleados

Existen 4 empleados fijos a cargo de las actividades dentro de la hostería y también hay empleados provisionales, fuera de eso se encuentra el propietario u administrador. A continuación, se detallarán sus actividades de cada empleado.

**Propietario & Administrador.** El propietario es el encargado de ser el administrador, por lo tanto este tiene varias responsabilidades a su cargo, como son: realizar la elaboración de planes de desarrollo del proyecto, fijar precios de los diferentes productos y servicios que se ofrecen en el establecimiento, controla los recursos de la hostería para que exista una mayor eficiencia y mejora constante, se encarga de velar por los clientes, así como del personal, supervisando que cumplan con las normas y actividades que tiene el Rancho.

De igual manera, se encarga de hacer el marketing de la hostería, como estar activo en las cuentas de Facebook, Airbnb, web principal, páginas amarillas. Posterior a esto se encarga de realizar los estados financieros y estar al día con la situación legal del Rancho como SRI, Municipio, Seguro Social, Sueldos.

**Recepción y ama de llaves.** Esta área se encarga de realizar el check in y el check out de los huéspedes, la persona que atiende es la delegada de recibir y despedir al huésped de la manera más cordial. De igual manera se encarga de ver que haya los kits de mantenimiento, supervisa que se encuentre manera adecuada la limpieza de las habitaciones y áreas del establecimiento, así como de dar un reporte verbal al administrador sobre las novedades que pasa en el lugar.

**Chef.** El chef es el encargado de elaborar las recetas que se brindan en el restaurante y de hacer el pedido de los alimentos al administrador. Del mismo modo se encarga de la organización de las personas de su área (asistentes y saloneros). Otro aspecto del que se ocupa el chef es de elaborar un manual de la preparación de la comida y de higiene que se debe llevar acabo. El chef es ocasional, se encuentra únicamente cuando en la Hostería se tiene a huéspedes o exista algún evento.

**Trabajos múltiples.** Existen 3 personas encargadas para varios oficios y necesidades que emerjan dentro de la hostería, principalmente en el mantenimiento de las áreas como piscina, establos, áreas verdes; de sistemas eléctricos, de agua y recolección de desechos, además de mantener a los animales en su alimentación, el proceso de ensillamiento; riego y cuidado de las cosechas.

### **3.2. Tipo de Concepto**

Posee un estilo ecoturista, que tiene como fin, brindar un ambiente hogareño, en la ciudad de Chone, vía a Canuto, ofreciendo experiencias con varios servicios, incluido restaurante con todos sus productos orgánicos, áreas de equitación, espacio recreacional y

ocio. Posee un concepto poco definido o establecido que pueda conocer su mercado o que conlleve el ADN de la hostería, sin embargo, el nombre Rancho La Favorita viene a ser parte fundamental de la historia y la esencia de la hostería, ya que a lo largo de generaciones familiares se ha ido impregnando en el tiempo el nombre, dando así su reconocimiento ante Chone y con un valor sentimental fuerte.

### **3.3. Filosofía empresarial actual**

#### **3.3.1. Visión**

Poder llegar a ser una hostería reconocida a nivel nacional e internacional a través de agencias de viajes que incentiven el ecoturismo, para así poder llegar a ser una de las primeras opciones del cliente.

#### **3.3.2. Misión**

Poder satisfacer las necesidades de los clientes brindando un servicio turístico de la zona, pudiendo ofrecerles una asistencia de calidad y excelencia para así lograr que el huésped se sienta en confort con la naturaleza.

### **3.4. Definición del Servicio**

Hostería Rancho la Favorita nació con la idea de brindar un servicio diferente al que existe en la ciudad de Chone. Por ello “*Rancho La Favorita*” tuvo la idea tener un espacio con identidad propia, buscando establecer un área donde exista habitaciones, piscina,

restaurante y áreas de entretenimiento para que así las personas que viajen a Chone salgan de lo cotidiano sin perder la comodidad.

### **3.5. Análisis Interno**

#### **3.5.1. Fortalezas**

Empezó hace 7 años con la idea de ser una hostería ecoturística y logró convertirse en el primer Rancho que construyó habitaciones destinadas a brindar alojamientos en el sector de Chone, es por ello por lo que en el transcurso de los últimos años la hostería ha contado con grandes bases que generan una estabilidad como sector hotelero y ganadero.

- La hostería tiene un amplio conocimiento sobre los atractivos turísticos que existen en el cantón y en la provincia de Manabí, lo que permite que sus empleados puedan estar capacitados para entregar la información correcta a los clientes acerca de la cultura y atractivos turísticos de Chone.
- A pesar de estar alejado de la ciudad cuenta con tecnología de buena calidad (Cobertura móvil, Tv por cable e internet).
- También, dispone de personas nativas del cantón como personal del sitio, quienes conocen a fondo la cultura y la gastronomía del cantón, para que el cliente tenga una conexión directa con la identidad del pueblo y su experiencia sea completa.
- Alcanzamos un target que busca la tranquilidad y descanso de la cotidianidad que exige la ciudad, debido a que nos encontramos apartados de esta, a 10 minutos de Chone; para ofrecer un ambiente de calma y serenidad al huésped que sale de su rutina.

- La hostería tiene el servicio de piscina, único en la ciudad. Esto garantiza un alto posicionamiento, porque determina la preferencia del cliente ante servicios de hotelería que no tienen un lugar de esparcimiento y relajación, como es la piscina.
- Al ubicarse en dos climas, cálido-húmedo, permite la obtención de productos orgánicos y la ganadería son uno de nuestros recursos para posicionar a la hostería como Amigable con el Medio Ambiente y con esto, se convierte en un atractivo para turistas que buscan espacios como este.
- De igual manera, cuenta con un convenio con la agencia de viajes “Costa Cruceros”, el cual hace que la experiencia del huésped sea más agradable

### **3.5.2. Oportunidades**

Las oportunidades son factores externos positivos que ayudan a la empresa garantizar aspectos favorables para su crecimiento.

- Uno de ellos que tiene la Hostería Rancho La Favorita es que se ubica a 15 minutos del Humedal La Segua, uno de los principales atractivos turísticos del cantón de Chone, que se dedica a la protección de 153 especies de aves para ayudar al conocimiento de los turistas, siendo una actividad complementaria para el viaje del turista.
- Por otro lado, el GAD Chone realiza constantemente campañas publicitarias (Soy Chone) para difundir los atractivos que existen en el sector y otorga un apoyo a nuestra hostería para pertenecer como beneficiario de capacitaciones que se enfocan en brindar un mejor servicio al cliente e igualmente promocionarlo.

- El transporte de bus interprovincial se conecta directamente con la ciudad y la hostería, para que el acceso vehicular no se encuentre comprometido y los turistas tengan mayor acceso a la comodidad de trasladarse a la hostería fácilmente.
- Los nuevos nichos de mercado que se presentan por parte de los turistas hacia tendencias ecológicas o vivenciales hacen que se cree una mejor y única experiencia que se diferencia de la competencia directa e indirecta.
- Se cuenta con una gran oportunidad la cual es que dentro del área de Manabí se realizan constantemente eventos culturales, lo que hace que distintas personas del país viajen a este sector y busquen hoteles cerca.

### **3.5.3. Debilidades**

Este factor ayuda a ver las falencias que tiene la empresa, permitiendo que se vea una posición negativa frente a la competencia. Entre las debilidades de la hostería están:

- El personal no es suficiente para cubrir todas las necesidades de la hostería, por lo que el servicio es limitado y no llega a expandir expectativas.
- No existe un plan de marketing consolidado, la publicidad se maneja de manera básica, esto ocasiona que no pueda posicionarse en el mercado hotelero y los usuarios sean solamente por el método “Word of mouth”.
- No existe capacitación operacional para el manejo de un hotel hacia el recurso humano de la hostería. La adquisición de personal es totalmente mecánica y no permite educar al empleado para que se adapte a la administración de esta. Esto entorpece el buen servicio al cliente que se pretende ofrecer.
- No existe un buen manejo en el área financiera, es decir, no existe una buena proyección de costo-beneficio y si se presenta un problema de pérdidas directas o

indirectas, no se puede determinar correctamente para la debida corrección. Además de no llevar un cuadro contable donde se pueda determinar su ocupación, costos, ganancias.

- No cuenta con alcantarillado ni sistema de agua potable.

#### **3.5.4. Amenazas.**

Son factores externos que pueden llegar a perjudicar a la empresa.

- El factor clima es una de las variantes más difíciles de manejar pues será sujeto a la obra pública para mitigar los daños que generan las lluvias o sequías.
- Se encuentra a 10 minutos de la “zona de alto riesgo”, considerada así porque la delincuencia es muy latente y no existe una adecuada seguridad por parte del gobierno del sector. Esto ocasiona que la imagen de la hostería no sea atractiva para los turistas, sino al contrario.
- Aunque ser la única hostería de ecoturismo, la competencia se redirecciona a los hoteles que existen dentro de la ciudad de Chone, por lo que afecta a la adquisición de los usuarios.

### **3.6. Marketing y canales de distribución**

El rancho se encuentra dentro de un marketing digital en redes sociales, únicamente a través de Facebook y en varios canales. Así mismo, su publicidad se encuentra en medios como páginas amarillas, páginas de GADM y posee su propia web principal, además de desarrollarse basado en un marketing de boca a boca, sin embargo, esto determina que dentro de un marketing visual posee una participación nula en medios destacados tanto en redes

sociales como Instagram y en canales de distribución como booking.com, TripAdvisor, Trivago, KAYAK y demás.

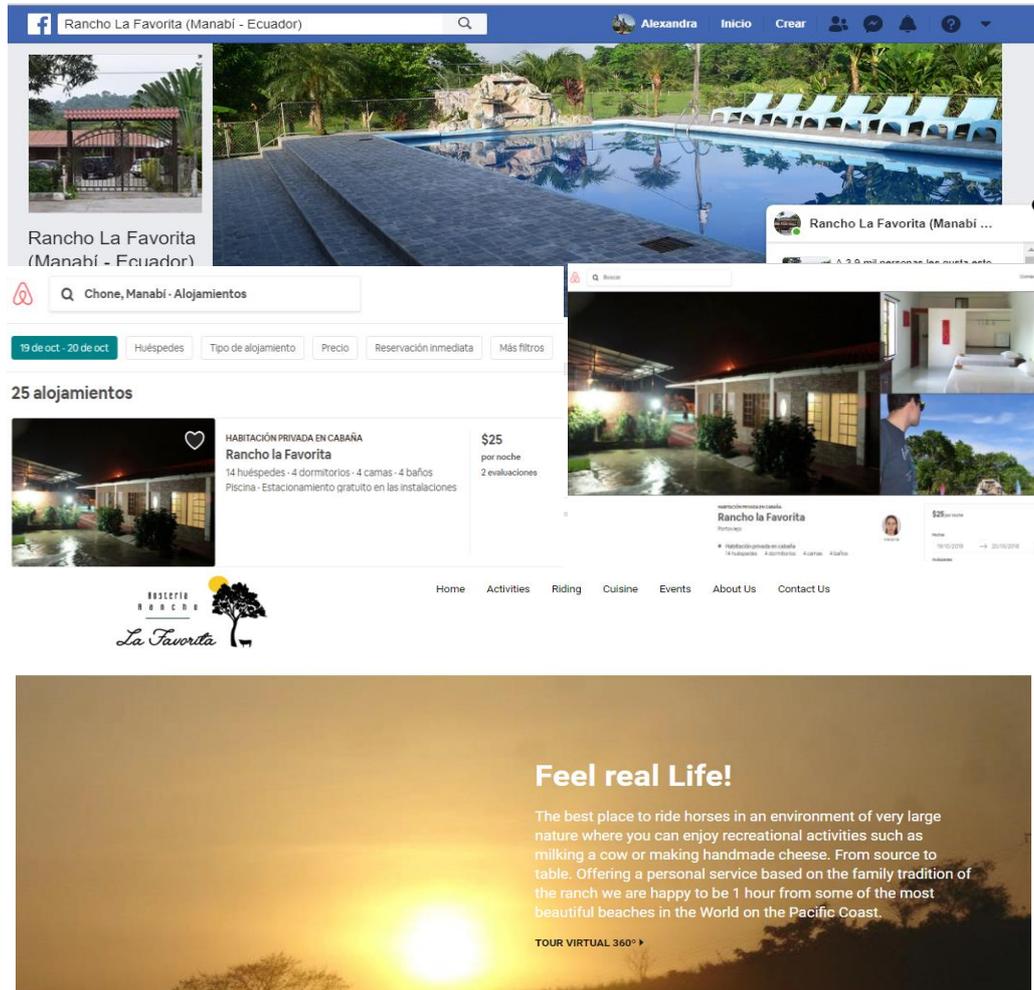


Figura N° 5 Publicidad en red social Facebook

Fuente: Facebook

***La calidad del producto junto con la satisfacción al cliente:***

Se ha logrado analizar, por medio de datos que la aceptación actual del Rancho es bastante favorable y aceptable por parte de los huéspedes, gracias a reviews que estos han sabido manifestar en redes sociales, sin embargo, estos son muy escasos comparados con la magnitud del mercado, lo cual hace que tanto el Rancho no llegue a

todos los clientes y no se pueda determinar la factibilidad consistente de una satisfacción del huésped.

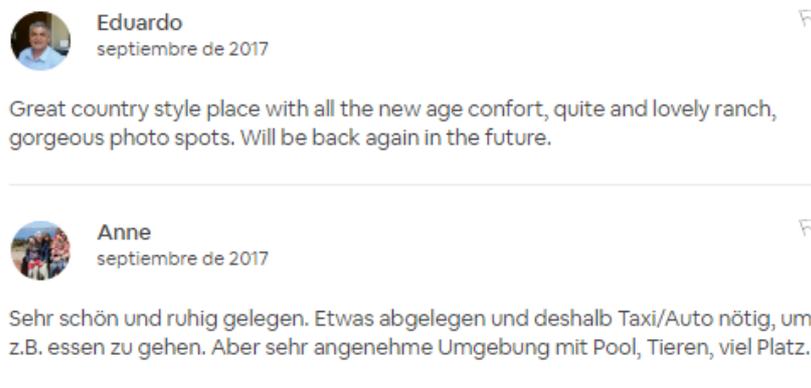


Figura N° 6 Reviews

Fuente: Airbnb

### 3.7. Problemas del establecimiento

En “Hostería Rancho La Favorita” se ha podido evidenciar varias falencias, no se lleva un buen control interno en su establecimiento, afectando al crecimiento de esta. A pesar de que el rancho cuenta con recomendaciones escritas para el manejo de las actividades del personal en la práctica no se cumplen.

#### *Manejo Área Operacional:*

No existe un área de recepción donde los huéspedes sean atendidos, sino que existe un balcón donde los huéspedes son acogidos y dirigidos hacia su habitación, de igual manera la persona que les atiende no cuenta con una capacitación adecuada de servicio, ni tampoco se encuentra preparada para saber resolver un problema de manera inmediata.

No posee un personal capacitado en el área de la hospitalidad, por ende, no tiene un servicio de calidad y control de quejas o problemas, a su vez de un buen manejo y funcionamiento del establecimiento. Existe personal escaso, puesto que no hay una gran actividad de alojamiento en cuanto a ocupación, por lo que permite que no se pueda contratar personal adecuado y ofrecer diferentes servicios. Es así como, la hostería cuenta con tres personas que se encargan de hacer múltiples oficios, generando un gasto innecesario para la empresa, solo cuenta con cuatro habitaciones por lo tanto no necesita de tantos trabajadores permanentes.

Asimismo, el chef no se encuentra todo el tiempo dado que los huéspedes van a conocer las playas manabitas, lo cual genera que lleguen tarde al establecimiento y no requieran el servicio de restaurante. Por esta razón el chef permanece en el local solo en temporadas altas o en eventos sociales, ya que la hostería considera que si se tiene un chef permanente no tendrá mayor ganancia.

No hay una buena distribución operacional lo cual hace confusa la entrada principal, y el direccionamiento a las diferentes habitaciones, a su vez que las construcciones de habitaciones no aprovechan la vista del paisaje ni son muy operacionales a la hora de ser bien equipadas o distribuidas.

De igual forma se habló con los propietarios y consideran que ellos mismo deben ser los administradores, sin embargo, se ha podido ver que esto no ha llegado a tener un buen resultado dado que ellos se encargan de realizar toda la logística y área de marketing, causando que no se vea un progreso en los siete años que fue creada la idea de atender gente. Se pudo apreciar un mal manejo de marketing, poca difusión empoderamiento y buen

enfoque del concepto de la empresa. Además, como se mencionó anteriormente la idea del Rancho solo nació de improviso, nunca se realizó un estudio de mercado para ver si era viable o no crear un alojamiento en el sector. Cabe recalcar que los propietarios no poseen ningún tipo de conocimiento operacional sobre hotelería lo que genera que no haya un buen uso de espacios ni que exista un buen manejo financiero.

Por lo tanto, se podría decir que debido a todos los puntos señalado la empresa no ha logrado tener mayor éxito, tal como manifiesta Hernán (2014) “hoy en día los turistas se encuentran más informados y educados, generando así que aquellas empresas turísticas busquen un mayor estándar de calidad, es decir, busquen personal adecuado, capacitado y comprometido con la calidad interna y externa” (p. 18). Por tal motivo, este proyecto surge con la finalidad de ayudar a mejorar la administración, la calidad de servicio, marketing y ver la factibilidad de una expansión.

## **4. Propuesta de creación del Proyecto “Hostería Rancho La Favorita”**

### **4.1. Propuesta de tipo de empresa**

Se planea que la hostería pase a ser una Compañía Limitada. Este tipo de sociedad requiere como mínimo tres accionistas para su constitución, por lo cual en la hostería se llevará a cabo el mínimo de accionistas para el desarrollo del proyecto y con forme a la ley y según la Ley de Compañías (1999) se constituirá mediante escritura pública con la respectiva aprobación de la Superintendencia de Compañías y en el Registro Mercantil. Este tipo de sociedad mercantil permitirá la integridad absoluta del patrimonio personal de los socios, ya que los mismos deberán responder únicamente al monto aportado de sus acciones en cuanto a las obligaciones sociales, al capital suscrito al momento de la fundación, por cuanto la ley no

determinará el valor de las acciones sino los socios determinarán el monto; según el Art. 92 de la Ley de Compañías (1999). De igual manera la responsabilidad de la empresa puede ceder con consentimiento unánime de los socios y no de manera libre o absoluta, procurando así el interés general de todos los accionistas en cuanto al progreso de la empresa y beneficio de esta.

La operación administrativa de la hostería se propone que esté a cargo de un administrador independiente el cual será analizado y determinado por medio de la junta de accionistas, en cuanto a su perfil y la capacidad de gestión hotelera.

En cuanto a la estructura y reconocimiento nacional de la empresa se basará en la capacidad de establecer alianzas estratégicas con diversas entidades gubernamentales y no gubernamentales, con énfasis en la confianza y compromiso hacia la expansión del proyecto. Por lo tanto, se obtendrá un beneficio mutuo con objetivos y resultados de calidad, con una filosofía y cultura organizacional sólida y apropiada para Chone-Ecuador, siendo así, estas la llave del éxito y del impulso positivo del proyecto.

#### **4.2. Propuesta de tipo de concepto**

“La Hostería Rancho la Favorita es un lugar de hospedaje enfocado principalmente en la entrega de experiencias únicas e íntimas en contacto con la naturaleza y la multiculturalidad de Chone”

La hostería brinda una fascinante perspectiva del reino costeño ecuatoriano. El concepto nace como una alternativa de la mezcla de hoteles de la ciudad y de ranchos cerca

del sector, logrando combinar dos fuentes económicas importantes para el cantón de Chone, como es el trabajo con la comunidad aledaña, recalcar el aspecto ganadero, ecológico de la zona y supliendo necesidades tanto para la comunidad como para el segmento de mercado, en cuanto al impulso de un turismo rural ecológico.

El concepto de la hostería ecoturista exhibiría el estilo con los interiores acentuados por decoración, mueblería de madera y obras de artesanos locales, resaltando así la diversidad de cultura y creando ambientes que simbolizen y representen la naturaleza en el campo.

**Misión.** Promover el crecimiento turístico en la ciudad de Chone, por medio de una hostería que permita disfrutar sobre nuevas sensaciones y experiencias que les puede brindar el campo y la Costa – Manabita, logrando combinar el confort de la ciudad con la libertad del campo.

**Visión.** La visión hacia un futuro es ser líder en la industria, siendo reconocidos por la mejor calidad de servicio, exclusividad, personalización y ser la primera hostería en promover el turismo rural-comunitario de la localidad y la multiculturalidad de Chone, ofreciendo paquetes turísticos y una interacción directa del huésped junto con la fauna y flora del sector, y así lograr ser una de las mejores opciones en la mente de los consumidores.

#### **4.3. Experiencia del cliente**

Hostería Rancho la Favorita brinda experiencias vivenciales, que permitan al huésped enriquecer su espíritu aventurero, ampliar su conocimiento en diversidad de culturas y una integración hacia la gastronomía ecuatoriana, gracias a que el concepto de la cocina es totalmente abierto, con una interacción cliente-chef. Generando así una doble experiencia

única, donde se verá reflejado en el momento de la entrega de servicio y en la diversidad de recreaciones existentes en el Rancho. A continuación, dotaremos de detalles de las diferentes actividades que se darán como oferta hacia nuestro segmento de mercado.

**Cocina Vivencial.** Este concepto de restaurante, se está tornando como una de las tendencias mayormente utilizadas dentro de la industria, especialmente cuando se trata de hoteles con un mercado meta de placer, como menciona Mesalles (2007) “la cocina debe ser un lugar accesible para el cliente” (p.1) y para la Hostería la cocina es un factor de conexión entre la tierra, el producto, la gastronomía y la cultura ecuatoriana con el huésped, permitiendo una inmersión única y total en la madre naturaleza.

**Plantación y recolección de frutas, granos.** Visita a las plantaciones de diversos productos que se dan en la zona, en la que se explicará cada producto desde el momento de su plantación, hasta su cosecha, con los diferentes usos de estos. Así mismo el poder participar en una siembra o cosecha de los productos.

**Preparación de queso y mantequilla.** La hostería se destacaba por ser un rancho el cual está destinado a la ganadería y agricultura, es por tal motivo que se lo designa como actividad vivencial, en la cual se busca que los turistas puedan proceder desde ordeñar la vaca y realizar el proceso respectivo para hacer quesos, mantequilla y dulces derivados de la leche (natilla, rompopo, manjar de leche, etc.) con el fin de que vean como se realiza el producto y como llega a sus manos finalmente.

**Visitas Guiadas a la ciudad de Chone, Humedales de La Segua, Manta, Bahía de Caráquez.** Tours guiados y planificados según la distancia para uno o varios días, hacia la

ciudad de Chone para tener un contacto más directo con la cultura y convivencia diaria con la gente nativa de la zona, así como a humedales, lagunas y ríos logrando disfrutar ese cambio de sierra a costa, terminando en las playas de Manta o Bahía de Caráquez donde puedan disfrutar de atardecer espectaculares, junto a la brisa del mar.

**Caminata o cabalgata por la hostería y sectores aledaños.** Esta actividad tiene la finalidad de poder apreciar los diferentes escenarios de la naturaleza que se encuentran en el Rancho y sus alrededores.

**Área recreacional infantil:** Como se propone que el ambiente también sea familiar en la hostería, y en los eventos; es propenso a tener un alto índice de niños, por tal motivo junto a la sala de recepciones ofrecemos un área infantil para que los niños puedan entretenerse dentro del ambiente.

#### **4.4. Dimensión**

El terreno donde se realizará el proyecto de la hostería posee un área total de 30 hectáreas, se encuentra limitado por terrenos vecinos, cuenta con aproximadamente 6480 metros de área de construcción, con 175,65 metros cuadrados de áreas verdes en cuanto a jardines, sin embargo, existen más áreas en cosecha, y demás para paseos en caballo, 380,22 metros cuadrados de áreas de entretenimiento (piscina, canchas, billar, infantil, hidromasaje y caballerizas) y con un área de parqueadero para huéspedes de 846,31 metros cuadrados.

#### 4.5. Servicios

Se detallará los implementos de servicios que se plantea dar a la hostería, como:

**Habitaciones.** La Hostería consta con 4 habitaciones y se creara 12 habitaciones extras. Cada habitación estará equipada de un baño privado con agua caliente, jacuzzi, cama, televisión, armario, mesa de noche, caja fuerte, juego de toallas y amenities (jabón, shampoo, acondicionador, chocolate del rancho), servicio al cuarto y con un espacio suficientemente amplio y comodidades necesarias para el disfrute total por parte de los huéspedes.

**Cocina y restaurante.** Para la hostería el restaurante cumplirá dos importantes funciones, brinda su atención a los huéspedes con el servicio a la habitación, además de permitir la experiencia de cocina abierta durante el desayuno y el almuerzo, donde cada actividad será realizada con la respectiva cosecha o proceso de obtención de la comida principal para sus platos, (frutas, granos, leche, mantequilla). Los horarios de la cocina serán ininterrumpidos con la finalidad que, en intermedios de desayuno a la merienda, los huéspedes puedan degustar de bocaditos como chocolate de la zona y a su vez de jugos típicos después de caminatas, cabalgatas o juegos recreacionales.

Para el restaurante será predominante acoplarse al concepto de la hostería, por lo que no solo ciertas instalaciones serán conforme a la estructura como cocina de leña, hoyas de barro; sino también serán preparadas por nativos de la zona donde puedan proporcionar datos o historias importantes de su cultura, además el concepto gastronómico será conforme a la

tradición culinaria del país y del sector, permitiendo que sean platos ligeros, variados en sabores, aromas y texturas únicos, logrando sensaciones diversas a los clientes.

El restaurante se ubicará en la parte frontal de la hostería con vista hacia las áreas verdes, generando al huésped una sensación de relajación, además de admirar los paisajes. Ante los requerimientos y desarrollo del restaurante se tendrá un Chef principal totalmente capacitado para el trabajo de cocina abierta y a su vez tenga los conocimientos sobre la cultura y gastronomía de la zona. Asimismo, cuenta con una cocina dentro del restaurante la cual solo será manejada por el chef. Posteriormente a esto se contará con una semi cocina dentro del área del salón de eventos ya que es indispensable para que los huéspedes no se sientan incómodos al momento de ellos estar en la cocina vivencial.

**Shuttle, transporte.** (Tercerizar con compañías de la comunidad). Será un servicio el cual está designado para la movilización de los huéspedes desde la ciudad de Chone hasta la hostería y para paquetes turísticos hacia la playa, humedales, y a la ciudad de Chone, garantizando seguridad y comodidad.

**Espacios de esparcimiento o relajación.** Son áreas de descanso con plantaciones de árboles frutales podrá hacer uso de mesas o sillones destinados para lectura, áreas de sembríos.

**Lavandería.** Dada la distancia entre la hostería y Chone, *Rancho la Favorita* posee un cuarto solo de máquinas con dos lavadoras y dos secadoras, lo cual pretende brindar el servicio de lavandería para ropa del huésped y también para lavandería interna como la ropa de cama, mantelería.

**Cafetería.** Una pequeña estación donde contará con café ilimitado de la zona.

**Tours.** Transfer a las playas dentro de la zona, en la provincia de Manabí; a 15 minutos del Rancho, pasando por el Humedal La Segua, donde se realizarán actividades de canoping y se podrá observar 164 especies de aves, animales acuáticos, aprovechando las tardes de playa y sol como en San Clemente, Canoa y Bahía de Caráquez.



Figura N° 7 Tour Humedal La Segua

Fuente: Google Imágenes

#### 4.6. Capacidad de cada uno de sus locales

Al momento de desarrollar la capacidad total de la hostería, se tomó muy en cuenta que este es un esfuerzo colaborativo, tanto del arquitecto, diseñador, accionistas, Chef Ejecutivo. Por ende, se realizó una lista provisional de los espacios ya establecidos, logrando por medio de esto tener un esquema aproximado de los requisitos de cada espacio necesario, permitiendo esto a su vez estimar un presupuesto preliminar de la construcción, desarrollo y viabilidad del proyecto.

Tabla N° 2 Diseño del Espacio Público

<b>Construcción</b>	<b>Área</b>	<b>Materiales y Especificaciones</b>	<b>Capacidad</b>
Fachada	146,65 m lineales	Bordillo con lindero visible Pilares de madera Dos puertas de metal	
Lobby y recepción de hotel	96,84 m <sup>2</sup>	Piso de cemento Paredes de ladrillo	24
Restaurante	144,93 m <sup>2</sup>	Piso de baldosa blanca Tejado Eternit café Paredes de ladrillo café Pilares de hierro Ventanales amplios y espacios abiertos	35
Salón de eventos y lobby	728,01 m <sup>2</sup>	Piso de madera mosaico	185
Cocina Eventos	32,82 m <sup>2</sup>	Piso de baldosa blanca Tejado Eternit café Paredes de ladrillo café Pilares de hierro Ventanales amplios y espacios abiertos	10
Cocina Vivencial	56,05 m <sup>2</sup>	Piso de cemento y horno de leña.	14
Establo	726,69m <sup>2</sup>	De madera y abierto con divisiones para vacas, burros, caballos.	25 animales
Plaza de Equitación	845,39m <sup>2</sup>	De figura redonda de madera y cemento.	35 personas
Áreas de recreación	395,22 m <sup>2</sup>	Cancha de básquet: Al exterior con piso de adoquín revestido y división posterior a la plaza. Área de billar y fútbolín, con piso de madera y paredes de ladrillo.	35
Parqueadero	846,31m <sup>2</sup>	Huellas de adoquín	100 carros
Piscina	197,38 m <sup>2</sup>	Al exterior con baldosa antideslizante, posee cascada y alrededor muebles para tomar sol.	20
Áreas de esparcimiento	65,46m <sup>2</sup>	Dos áreas cubiertas con techo de tejado.	13



Figura N° 8 Planos de áreas actuales de la Hostería Rancho La Favorita

Fuente: Autoras de la investigación



**Cocina y restaurante.** Tendrá una capacidad mayor para abastecer instrumentos, personal de cocina y huéspedes, ya que según normas establecidas es un factor primordial para la operación eficiente del servicio de alimentos. Donde el posterior servicio de estos se realizará, tanto en el desayuno en los exteriores.

Se pretende crear la 2 cocinas y media. La cocina vivencial donde será amplia para poder desarrollar la experiencia gastronómica de cocinar y comer los productos nativos de la zona; la cocina del salón de eventos, puesto que es donde más se desarrollarán los platos especiales para los diversos actos sociales o culturales y finalmente la media cocina del restaurante donde servirá principalmente para precalentar alimentos ya preparados o en su efecto emplatar los mismos.

#### **4.7. Mercado Meta**

Debido a una cierta demanda de turistas en el Ecuador nos hemos enfocado en un segmento de mercado el cual, conforme a nuestra tipología de alojamiento, de énfasis a clientes con un grado de valoración alto a gustos ambientales, con un estilo de vida o vacacional fuera de la ciudad y campestres, con un target medio a medio alto. “Especialmente se enfoca hacia a extranjeros y nacionales de 39 a 45 años ya que entre el 2016 y 2018 son el porcentaje mayoritario en ingreso al país” (Ministerio de Turismo, 2018). Por lo cual se estima este grupo siga siendo fuerte para años posteriores, así mismo el target se amplía a grupos familiares y de amigos. (Ministerio de Turismo, 2015)



Figura N° 10 Movimientos Migratorios Ecuador

Fuente: MINTUR (2018).

RK	País	2017		2018		% Var. YoY
		Registr..	% Part	Regis..	% Part	
1	Venezuela (..	14.901	9,8%	62.506	31,7%	
2	Colombia	42.232	27,9%	43.241	21,9%	
3	Estados Uni..	19.575	12,9%	17.949	9,1%	
4	Perú	15.704	10,4%	16.064	8,1%	
5	Argentina	7.312	4,8%	6.715	3,4%	
6	Chile	5.871	3,9%	5.417	2,7%	
7	España	4.737	3,1%	4.770	2,4%	
8	Canadá	3.313	2,2%	3.174	1,6%	
9	Cuba	3.054	2,0%	2.827	1,4%	
10	Alemania	3.550	2,3%	2.677	1,4%	
	<b>Otros países</b>	31.181	20,6%	31.879	16,2%	
	<b>Total general</b>	151.430	100,0%	197.219	100,0%	

Figura N° 11 Principales mercados turísticos al Ecuador

Fuente: MINTUR (2018).

Se considera que este nicho de mercado es de gran potencial turístico, puesto que, en el Cantón de Chone y sectores aledaños, hay una nula oferta del servicio y producto que se planea dar en *la Hostería Rancho La Favorita*.

## 5. Estudio de Factibilidad

### 5.1. Entorno Macroeconómico

En los últimos años en el Ecuador se ha registrado y mantenido un crecimiento paulatino en el sector hotelero, gracias a esfuerzos en campañas por parte del gobierno hacia el turismo, explotando la diversidad cultural y de entornos que se presentan en todo el país (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2018)

A continuación, estudiaremos el reconocimiento descriptivo, llevando a observación datos generales y relevantes del país, mediante el análisis de ambientes políticos, sociales y el impacto económico en el que se desenvolverá nuestra idea de negocio.

**Ámbito Económico.** La estructura y desarrollo financiero en la hostería, es poco predecible, puesto que se sustenta bajo la influencia y estabilidad económica que se torna en el país y fuera de él; donde en Ecuador posee cierta estabilidad económica, pero con cimientos no muy fuertes o tienden hacer forzados.

De acuerdo a resultados Banco Central del Ecuador, (2017) a pesar de factores influyentes que afectan al estado de la economía, las proyecciones macroeconómicas se inclinan a un crecimiento global de 1,60% en 2018, 2,39% en 2019 y 2,49% en 2020 sustentados en el acuerdo con la Unión Europea y a su vez se ven influenciados por varios factores.

*Inflación.* en donde el sector hotelero tuvo una aportación significativa hacia el IPC (Índice de precios al consumidor) de 1,18% y 0,69% de acuerdo a datos del INEC, (2016), logrando que desde el 2017 en adelante la industria hotelera pueda desarrollarse exitosamente, independientemente del crecimiento de otros productos o servicios que se generen en el país.

*Crisis Internacional.* Va fluctuando con forme al tiempo, es así como, en el 2016, la economía enfrentaba diversas turbulencias e incertidumbres. De acuerdo con la ONU (2016) se produce especialmente por la afectación de flujos de comercio. Sin embargo, a partir del 2017 hubo mayor estabilidad ya que según el Banco Mundial (2018) “en el 2018 la economía mejoró en un 3,1% y se prevé crecimientos paulatinos” (p. 5). En cuanto a este factor también se debe denotar la crisis pertinente a países vecinos que generan migración por ende una desestabilización económica nacional.

*Tasa de interés.* Para poder tener financiamientos, por medio de la empresa, se encontró que a nivel de Ecuador la tasa se ha ido manteniendo hasta junio del 2018, obteniendo como Productivo Empresarial un 10,21% anual en tasa máxima. (Banco Central del Ecuador, 2018)

*PIB per cápita.* De acuerdo con el Portal Ecuador Tv (2018) Ecuador tendrá un crecimiento entre el 2,2% en 2018 y un 2,5% en 2019, según el último informe de Perspectivas Económicas Mundiales, en contraste al % del 2016 por bajo precio de petróleo. El turismo ha influenciado con un 1,9% de aporte directo al PIB confirmándose así la evolución de la economía ecuatoriana y del sector. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015)

Finalmente, el ámbito económico se encuentra en crecimiento con un pronóstico favorable, con la aportación del sector privado y tomando en cuenta los diversos factores riesgos que pueden afectar dichas predicciones.

**Ámbito Político.** A nivel de país la estabilidad política ha ido obteniendo mayor aceptación de la ciudadanía hacia el mandatario Lenin Moreno, a pesar de desconformidades por parte del sector privado por factores de partidos políticos y más. Con respecto al sector hotelero de acuerdo a Heredia, (2016) “fue afectado anteriormente en base a la política tributaria cuya variabilidad se ha generado 22 reformas tributarias”(p. 1) donde consta los impuestos de productos extranjeros y el incremento de IVA, ya que el sector es mayormente inmerso en la exportación de productos internacionales, generando costos significativos para los hoteles, lo cual hace incierto el cambio de políticas constantes por presidentes aleatorios. En cuanto al marco legal a nivel macro el sector hotelero debe regirse al Reglamento de Alojamiento Turístico dispuesto por el Ministerio de Turismo del Ecuador (2015) Sociedad Mercantil y particulares como a AHOTEC como una representación gremial, si lo necesitare.

En conclusión, el ámbito político es un factor fundamental que juega en el sector hotelero, puesto que de ello depende mucho de la facilidad de exportación, como de apoyo legal y social, sin embargo, existe una mayor estabilidad hoy por hoy, y con la perplejidad de próximos gobiernos que puedan cambiar las políticas.

En cuanto a regulaciones ministeriales se logró determinar que la hostería estará incorporada ante la tipología categorizada entre 3 a 5 estrellas, enmarcando la calidad y seguridad al turista, por medio de requisitos de carácter obligatorio, categorización y

distintivos. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015). Así mismo para poder ejercer la actividad de alojamiento se es obligatorio principalmente contar con el registro de turismo además de la licencia anual de funcionamiento, con los artículos desde el número 5 al 23 en Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) donde se requiere de:

Tabla N° 3. Obligaciones, permisos para establecimientos de Alojamiento

<b>Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones que Deben Cumplir los Establecimientos de Alojamiento</b>	
Permisos	Registro Actividad Turística Licencia Funcionamiento Turismo Permiso Sanitario Certificados de Salud Empleados Patente Bomberos
Obligaciones Tributarias	Declaración de Impuesto a la Renta Impuesto al Valor Agregado- IVA Impuesto de consumos especiales Declaración Patrimonial
Obligaciones Patronales	Décimo Cuarto y Tercer sueldo Fondos de Reserva Pagar 15% utilidades a empleados Aporte Seguro Social Empleados
Otras Contribuciones	Reportes Estadísticos Reportes de Huéspedes Tasa Servicios Turísticos

**Ámbito Social.** Ecuador posee diversos y particulares aspectos sociales, donde se han ido desarrollando en distintos escenarios, siendo los más relevantes en el aspecto educativo, empleo, cultural.

El nivel de educación es un campo, el cual beneficia al país para el desarrollo constante, donde el conocimiento de la gente aumente de manera global para así lograr objetivos claros y alcanzables. Según datos de Martínez & Fernández, (2016) la tasa de analfabetismo se ha ido reduciendo quedando en el 2016 con 5,65% sin embargo, en la provincia de Manabí posee unos índices más elevados de analfabetismo a comparación del país, especialmente en

parroquias que poseen menor escolaridad, por otro lado, de censo en censo este porcentaje va bajando, evidenciando resultados positivos.

La tasa de participación global por parte de ecuatorianos en el 2017 fue de 95,9% y en el 2016 de 94,8% logrando un descenso, de igual manera obteniendo un desempleo de 4,1% siendo este porcentaje menor al de años pasados según el INEC (2017) lo cual permite determinar un crecimiento paulatino para un futuro venidero.

La cultura es totalmente determinante para el éxito de proyectos, puesto que destacan tradiciones y la trayectoria de una sociedad, donde en Ecuador sin lugar a duda es rico en cultura y tradiciones, lo cual hoy por hoy diversas etnias tienen una participación más relevante en diversos aspectos determinantes del país como es política, administración, turismo, permitiendo que estas etnias no mueran, y sean influyentes sociales, teniendo así en Chone una auto identificación étnica variada.

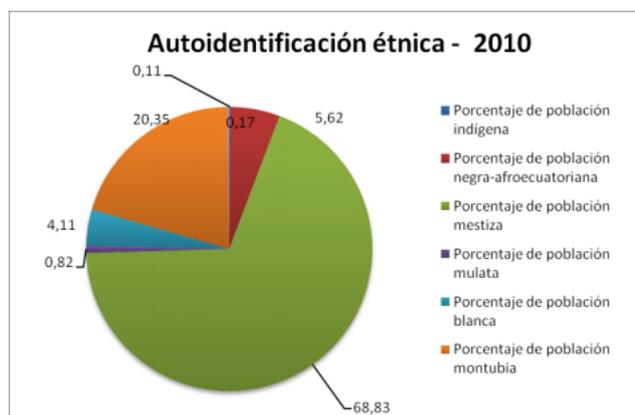


Figura N° 12 Auto identificación Étnica

Fuente: INEC, (2010)

Como conclusión la educación a nivel nacional permite tener mayor respaldo para el desarrollo del proyecto, sin embargo, en la provincia resulta dificultoso la implementación de nuevas tendencias, reclutamiento y mano de obra, será más difícil de acoplar a ideales del

proyecto. A nivel de cultura la hostería forma parte de la participación de la diversidad étnica de la región, logrando que esta se acentúe al reconocimiento nacional e internacional.

## 5.2. Análisis del vecindario

Hostería Rancho la Favorita tendrá como vecindario a Chone, Canuto y la vía entre ambos. La zona se encuentra llena de ranchos con actividades agropecuarias, por lo tanto, es un espacio tranquilo, natural y poco comercial. Existen factores del vecindario que afectan directamente a la hostería tanto de manera positiva como negativa como:

**Clima.** “Es cálido seco en verano (junio a noviembre) y cálido lluvioso en invierno (diciembre a mayo)” (CADS ESPOL, 2012) Posee temperaturas con un valor mínimo de 22,8 °C a un máximo de 33,7 °C. El rancho se encuentra en la parte sur de Chone a 310 msnm; en la zona posee un húmedo tropical y sabana, ya que es más direccionado a la costa, por ende, afectados por corrientes como del Niño.

**Demografía.** En el año 2010 de acuerdo datos del último censo se obtuvo un total de 126.491 personas, donde 63.208 son mujeres y 63.283 son hombres (INEC, 2010)

**Principales generadores de la demanda.** Los principales generadores de demanda como ciudad son principalmente la exportación nacional e internacional de un favorable comportamiento comercial predominante agrícola de café con ventas de \$73,6\$ millones, cacao con \$199,5 millones, lácteos con \$192 mil (El Diario Manabita, 2011). Estos atraen la visita de empresarios y turistas gastronómicos, además de la diversidad de eventos culturales

como ambientes naturales, que hacen propicio se desarrolle el turismo dentro del área y se encuentras a aproximadamente a 9 km a la redonda de la hostería.

La Hostería Rancho La Favorita es un paraíso natural donde sus generadores de demanda representan principalmente los atractivos naturales, destacándose el Humedal La Segua ubicado en la extensa sabana entre Tosagua y Chone, en la parte alta del estuario del río Chone, es un paraíso conformado por un pantano, convirtiéndose en el hogar de 12 tipos diferentes de especies de peces, 2 especies de camarones de río, tortugas y un avistamiento exuberante de aves, a su vez de poseer riqueza vegetal 33 especies silvestres; este gigante estanque no solo es sustento ecológico entre fauna y flora, sino también es un proveedor de paisajes naturales admirables en distintas horas del día.

De igual manera genera demanda actividades culturales, destacándose el típico rodeo montubio el cual es una combinación de habilidades, destrezas y tradiciones que se festeja el 12 de octubre dotándose de un día de interculturalidad y plurinacionalidad, que dan paso a un desfile de las haciendas con sus respectivas madrinas “Criolla Bonita”, compiten jinetes, se presentan espectáculos musicales, destacando la gastronomía, cultura, etnia y la esencia de Chone.

Estos son dos de los principales generadores de demanda, sin embargo, existen otros atractivos culturales y naturales en todo el año que hacen de Chone un potencial destino turístico.

ATRATIVOS TURISTICOS DE CHONE		
CANTÓN	NATURALES	CULTURALES
CHONE	Humedal La Segua.	Ganadería.
	Estuario del Rio Chone.	Rodeo montubio.
	Piedra y cueva la dibujada.	Pelea de gallos.
	Valle del rio carrizal.	Comida típica (el chame frito)
	Balneario de agua dulce el techal.	Artesanías el chuno- Esculturas en raices.
	Cumbres luminosas.	Mirador cerro Guayas.
	Cabañas el Toto.	Monumento a los raidistas.
	Centro recreacional café color tierra.	Casa antigua la providencia.
	Cabañas ecológicas la comuna de convento.	Comité empresarial la providencia.
	Balneario de agua dulce puerto el bejuco.	Artesanías en Boyacá.
	Balneario de agua dulce "dos bocas".	Gastronomía, dulces y manjares.

Figura N° 13 Atractivos turísticos del cantón Chone

Fuente: GAD Chone (2015)

De acuerdo con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2015) dentro del cantón hay 2.022 establecimientos comerciales donde un 55% es comercio, 36% servicios y 9% manufactura, así mismo se tiene aproximadamente 469 instituciones educativas, 31 establecimientos de salud. Por la cercanía de generadores de demanda y de la principal ciudad del cantón y la provincia, se discurre que la creación de la hostería en este sector es ventajosa, accesible y tranquila para los diversos visitantes.

**Estudio de las vías.** El cantón tiene 3.485,31 km totales de vías donde, las cuales están asfaltadas, poseen revestimiento suelto o son caminos de verano. La vía en la que se encuentra la hostería es parte de las pavimentadas de dos vías las cuales son 53,27 km, donde su infraestructura posee alta diferenciación en su calidad, con una excelente señalización, puesto que al ser una ruta de conexión y zona agrícola transita maquinaria requiriendo un camino apto para los mismos (GAD Chone, 2015). Las dificultades que poseen las vías es la reducida accesibilidad por causa de formación de atajaderos que va haciendo el ganado y en época de lluvia el suelo es poco inestable por restos de arcilla, además de que ciertas vías colaterales no se encuentran en tan buen estado, permitiendo que la entrada a Chone u otras parroquias sea dificultosa. (Anexo 1)

**Uso de tierras.** El cantón Chone posee una zona urbana con 3.570,6 km<sup>2</sup> de superficie, a la vez, posee una elevada extensión de zona rural, las cuales a su vez poseen tierras fértiles con mayor porcentaje, aptas para la agricultura y actividades como pecuarias, donde el 66% de la población se dedica a dichas actividades. El uso de las tierras en actividades pecuarias es del 63,35%, agrícola de 20,15%, forestal de 0,95% y agropecuario de 5,90%. (GAD Chone, 2015). En alrededores cercanos a la zona se encuentran variedad de uso de suelo para la ganadería, sin embargo, cerca no se encuentra una actividad de terrenos distintas a ganadería o agricultura, como es lo que ofrece la *Hostería Rancho la Favorita*.

**Tipos de construcción.** Cerca al terreno existen construcciones antiguas de haciendas, con grandes parcelas de uso ganadero, o a la agricultura, en el sector no existe afectación de alto riesgo por inundaciones, deslaves, o terremotos a pesar del terremoto ocurrido el 16 de abril del 2016 en Manabí, al ser construcciones de baja densidad no sufrieron daños mayores, a diferencia que dentro de la ciudad existen construcciones varias como residenciales, centros de salud, escuelas, industrias, con una altura media de las infraestructuras, las cuales al situarse cerca de un río principal corren el riesgo de inundaciones, red eléctrica, red vial, pérdida de cosechas y afectaciones por el terremoto hacia edificaciones mayores a dos piso.

En la actualidad para poder realizar construcciones nuevas o reconstrucciones, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chone (GADM, 2017), exige una construcción más estricta con cierto cumplimiento de estándares y normas municipales para resguardar la seguridad en caso de haber otro terremoto, se requiere de presentar la planificación y planos preliminares, en caso de incumplimiento existe la sanción del costo de

la construcción con el 1%. Cabe recalcar que en la zona rural no se exige de planos preliminares.

**Disponibilidad de terrenos.** Cerca de la zona del rancho existen terrenos ya utilizados para agricultura, ganadería, sin embargo, a un radio de 8,6 km existen 5 propiedades en venta y a 14 km una propiedad en venta, con objetividad ganadera. Se debe tomar en cuenta dichos terrenos, ya que su distancia a la ciudad es más cercana, y con potencial a desarrollarse como hosterías u hostales.

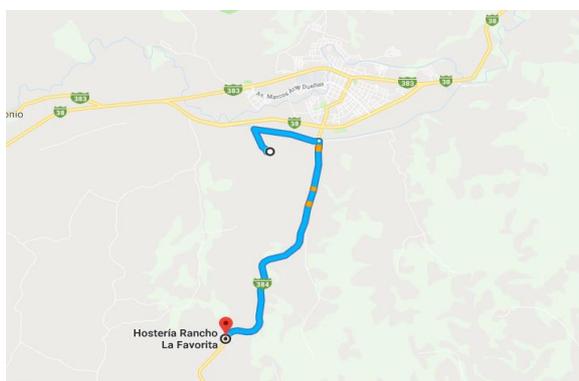


Figura N° 14 Distancia Rancho la Favorita con terrenos en venta

Fuente: Google Maps (2018)

**Competidores principales por sector geográfico.** Según la localización de la hostería, se ha logrado determinar la competencia directa o indirecta a partir de concepto, servicios y tarifas que proporcionan otros establecimientos de alojamiento.

Dentro de la ciudad de Chone existen 4 hoteles principales, como Atahualpa de Oro, Amash, Victoria y La Estancia El Colibrí, los cuales tienen un concepto totalmente distinto poco alineado al mercado al que se dirigen, como es el empresarial, o no poseen un concepto definido, dichos hoteles poseen una imagen poco conocida a nivel de canales de distribución y con una infraestructura poco llamativa, además de tener tarifas y ocupación bajas, provocando que el servicio que ofrecen sea totalmente escaso, con instalaciones pobres. Cabe

recalcar que estos hoteles no generan una competencia fuerte, puesto que, en cuanto a administración, marketing (no utilizan OTAS, página web o más canales de distribución), desarrollo hotelero poseen actividades muy vagas o no las poseen.

En las inmediaciones de Chone, se localizan 2 principales complejos hoteleros, que, a pesar de encontrarse a una distancia larga, poseen similitudes en el target y concepto en el que se desarrollará la *Hostería Rancho la Favorita*, además de llegar a las mismas a poco tiempo en auto. Estancia Don Vinicio y Zafiro Ecolodge son centros de alojamiento que poseen una administración hotelera, infraestructura, marketing, RRHH, coherente y fuerte para el desarrollo de la competencia.

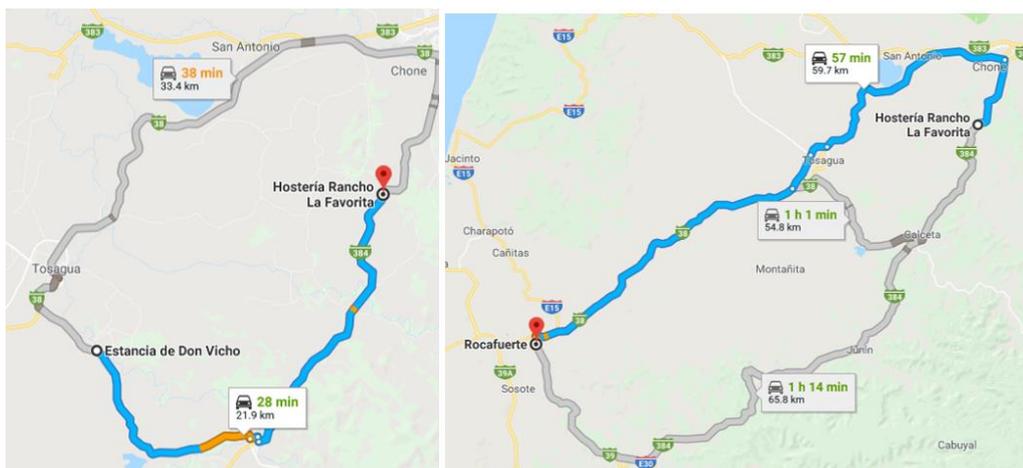


Figura N° 15 Distancia de la Hostería Rancho la Favorita a la competencia

Fuente: Google Maps (2018)

De igual manera se pudo encontrar que dentro de la zona de Manabí existen 3 establecimientos que logran ser potenciales competidores hacia la hostería, los cuales son: Finca Punta Ayampe, La Barquita, Rancho Playa del Sol Hotel, los cuales a pesar de tener una distancia larga poseen servicios similares.

### 5.3. Análisis del área de mercado

**Definición de límites.** El Cantón Chone es el más grande de la provincia de Manabí el cual consta con 9 parroquias donde 2 son urbanas (Chone y Santa Rita) y 7 rurales (Canuto, Ricaurte, San Antonio, Boyacá, Eloy Alfaro, Convento y Chibunga). Los límites definidos para la hostería se estiman de las parroquias más cercanas y que puedan influenciar directa y altamente a la creación y desarrollo del proyecto.

Al norte se encuentra la ciudad de Chone a 16 minutos y 8.6 km.

Al sur la parroquia de Canuto a 4 minutos con distancia de 5.1 km.

Al noreste la parroquia de San Antonio a 17 minutos con 15 km de distancia.

Al sureste. Se encuentra Tosagua a 27 minutos con una distancia de 28.3 km.

**Información económica y demográfica.** De acuerdo con estadísticas del último censo realizado por el INEC en el año 2010, el cantón Chone tiene una población de 126.491 habitantes, donde la densidad del cantón tiene alrededor de 42 personas por km<sup>2</sup>. La población urbana representa un 42% y la población rural un 58%, de los cuales 63.283 son hombres y 63.208 son mujeres. (GAD Chone, 2015). A la vez que únicamente la parroquia de Chone consta con una población de 74.906 habitantes, con una superficie de la parroquia (km<sup>2</sup>) de 829.21 y una Densidad Poblacional de 90.33. (INEC, 2010)

A lo largo del tiempo se aprecia un incremento en zonas urbanas y un déficit en zonas rurales con alrededor de un 3,05%; esto se debe a causas de migración hacia sectores con alto índice de crecimiento y más poblados. (El Tiempo, 2000). Según el uso de la pirámide poblacional se determinó que la mayor población es dada por habitantes de 5 a 9 años dando el 11,42% del total y menor número, en edades de 85 años y más con un 0,70%; la pirámide

muestra una ciudad que abarca mayor población en jóvenes y niños siendo este un factor favorecedor para el desarrollo dinámico económico y la productividad de mano de obra hacia proyectos futuros.

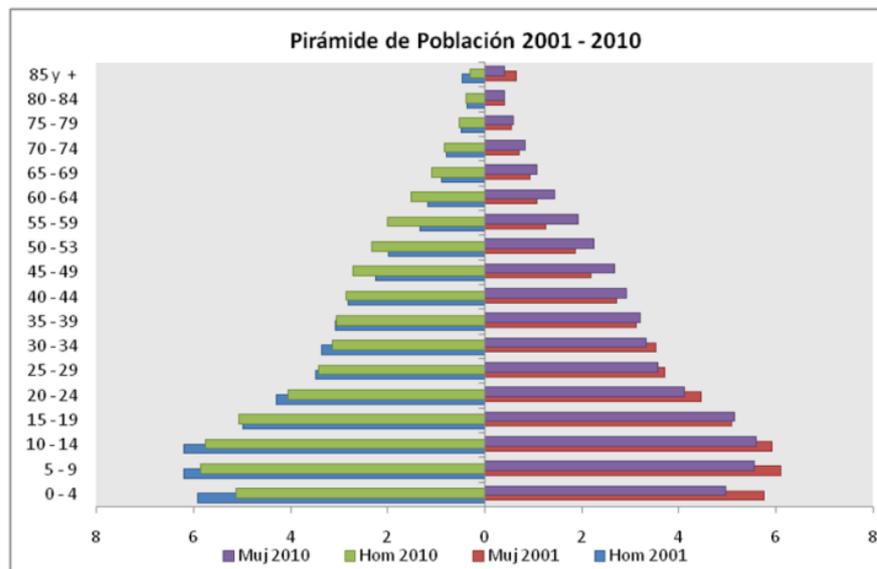


Figura N° 16 Pirámide poblacional de Chone

Fuente: INEC, (2017)

A Chone se lo conoce trascendentalmente por su gran cantidad de zona rural, las cuales poseen suelos fértiles utilizándolas para agricultura, ganadería, pesca representando el sector primario de explotación con una participación del 60,29%, donde mayormente se destacan como actividades familiares dando paso a agroindustrias, mientras que en el área urbana la actividad representa un 7,82%, en cuanto al sector secundario el 11,22% se dedica el área urbana y el 4,46% la rural en cuanto a industrias. Cabe recalcar que la actividad económica para Chone depende principalmente de los recursos naturales existentes, así como de la planificación y uso del suelo.

**Nivel de instrucción y edad de la fuerza laboral.** La tasa de asistencia por nivel de educación en la parroquia de Chone posee una escolaridad de 9,51% en contraste a las demás parroquias. De igual manera el analfabetismo se ha ido reduciendo en la parroquia de Chone

donde se destaca un 8,77%, constituyéndose como la parroquia con menos analfabetismo, evidenciándose esto como resultados positivos para incremento de empleos apostando por mano laboral del sector.

El nivel de instrucción más alto que tiene el cantón Chone en las zonas rurales es el primario, el cual un 48,82% es en la ciudad de Chone, mientras que el nivel superior posee porcentajes mínimos, además que de un 2% a 11% no posee ningún nivel de instrucción, esto denota que en la población rural la principal actividad se dirige al sector primario y en la urbana al secundario o terciario.

La fuerza laboral principal se constituye en la población económicamente activa en donde según en porcentajes esta, se distribuye de la siguiente manera.

Tabla N° 4 PEA del Cantón Chone

<b>POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA</b>				
<b>CATEGORÍA / ÁREA</b>	<b>CHONE</b>			
	<b>ÁREA URBANA</b>		<b>ÁREA RURAL</b>	
	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVA (a)</b>	21213	44,09%	23979	36,55%
OCUPADOS	19363	91,28%	23000	95,92%
DESOCUPADOS	1850	8,72%	979	4,08%
<b>POBLACIÓN INACTIVA</b>				
<b>INACTIVA (b)</b>	26896	55,91%	41629	63,45%
<b>PET (a+b)</b>	48109	100,0%	65608	100,00%

La Población en edad de Trabajar (PET), donde “según la legislación, son aquellas personas con capacidad legal de incorporarse a un mercado laboral. De acuerdo a Zambrano (2010) en Chone la población empieza a laborar de entre los 15 a los 70 años. Existen 11.000 personas que trabajan por su propia cuenta, 12.000 son jornaleros, representando el 91,28%; mientras que el 8,72% restante no se encuentran laborando; en el área rural se destaca que un 36,55% son población activa y un 63,45% representa a la población inactiva (Aguilera, 2013)

Además de destacar que en la zona rural donde se creará el proyecto, el porcentaje de trabajo es mayormente dirigido al sector primario como es ganadería, dependiendo principalmente de una población de entre los 50 a 70 años, de los cuales 14.028 son varones y 366 son mujeres, cuya instrucción es poca o nula, sin embargo, a nivel de conocimientos de su área poseen un porcentaje mayor. Muchos son factores delimitantes que dificultan la generación de empleos, como es el desconocimiento de producción de mercados, infraestructura insuficiente, limitado financiamiento, poca calidad de mano de obra, etc.



Figura N° 17 Actividades económicas de Chone

Fuente: INEC, (2017)

#### 5.4. Análisis de la Oferta

El propósito de tener un análisis de la oferta es el de definir, medir las cantidades y condiciones en la que se desarrollará a futuro la *Hostería Rancho La Favorita*, en contraste a un mercado con similitudes de bienes o servicios. En la zona en la que se desarrollará el

proyecto, presenta comercios del sector primario, más no posee empresas formales de área de la hospitalidad. Con tal referencia se procedió a determinar la oferta lindante, en base al concepto, público al que se dirigen, tarifa ocupacional y más cualidades que sean semejantes al objetivo de *Hostería Rancho La Favorita*.

La metodología que utilizamos para poder determinar de manera detallada la oferta fue tomar a nivel global datos estadísticos y estos llevarlos a nivel más local, así mismo realizamos encuestas directas a los establecimientos de alojamiento, puesto que los mismos no poseen paginas oficiales online o no se encuentran en el catastro de establecimientos.

La oferta de alojamiento a nivel general el ambiente macro que se desarrolla en la provincia de Manabí existe 10.200 habitaciones y 18.884 camas entre todas las categorías de hoteles en el sector, dando un total de oferta de 3'723.000 noches/habitación cada año, a la vez intermediarios turísticos como agencias de viaje existen 158, de los cuales en el Cantón de Chone se encuentran 2. Así mismo en Chone existen categorías de hoteles registradas como hostel (habitaciones 33), hostel residencia (habitaciones 55), las cuales establecimientos de 3 estrellas hay uno y de dos estrellas existen 8, dando una oferta total de 32.120 noches/habitación al año. Cabe recalcar que Manabí tuvo llegadas vía terrestre o fluvial con un 8,53% dando 56.2019 personas en el 2018 entre personas domésticas, o de tránsito. (CGEI, 2016)

**Competencia Primaria en el sector.** Esta se ha determinado a partir de la obtención de mayores similitudes. Las siguientes tablas destacan la competencia primaria, donde los factores que se evaluarán son, descripción del lugar, generales como (ubicación, número de

habitaciones, acceso, visibilidad, imagen y años de servicio), mercado (segmento del mercado, ocupación), y finalmente el tipo de administración.

Tabla N° 5 Competencia Primaria

	<b>COMPETENCIA PRIMARIA</b>	
	Estancia Don Vicho	Zafiro Ecolodge
Descripción	Son cabañas con un concepto ecológico, con un servicio, target e infraestructura alineados a la naturaleza, categorizado con 2 estrellas.	Es una hostería con tendencia y temática a la zona costera, dotado de 3 estrellas.
Servicios	Alojamiento Un restaurante con comida típica del sector. Recreativos para futbol, vóley y natación.	Alojamiento Recreativos como piscina. Restaurante Salón de eventos.
Ubicación	Se encuentra a 21,9 km, a 28 minutos en auto desde <i>Hostería Rancho La Favorita</i>	Se encuentra a 59,7 km de distancia y a 57 minutos en auto desde <i>Hostería Rancho La Favorita</i>
Habitaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrimonial</li> <li>• Dobles</li> <li>• Familiares</li> <li>• Suite</li> </ul>	<p style="text-align: center;">SI NO SI NO</p>	<p style="text-align: center;">SI SI SI SI</p>
Número Habitaciones y capacidad	5 cabañas 45 personas	12 habitaciones 35 personas
Acceso y visibilidad	Excelente	Excelente
Calidad percibida	4,5	5
Condición física	4	5
Imagen	Excelente	Excelente
Página web	No	Si
Segmento de mercado	Leisure: medio	Leisure: medio

**Competencia Primaria dentro de Manabí.** Son aquellos potenciales competidores dentro de la provincia, que ofrecen similitudes servicios, donde poseen tendencias

importantes hacia el turismo ecológico, natural que brindan experiencias únicas, destacando su ubicación, esto genera que turistas tengan la opción de tener una experiencia distinta en los siguientes establecimientos.

Tabla N° 6 Competencia Primaria

	<b>COMPETENCIA PRIMARIA</b>		
	Finca Punta Ayampe	Hostería la Barquita	Rancho Playa del Sol
Descripción	Es un hotel con cabañas, con estilo costero, que propone actividades varias, potencialmente de aventura.	Es un hotel de 3 estrellas con una atmosfera de hotel de playa que propone actividades de relajación, al aire libre y de esparcimiento, con desconexión de la ciudad.	Es una Hostería con temática de un Rancho semi-campestre, que tiene como finalidad proporcionar actividades recreativas como en piscina, deportes.
Servicios	Alojamiento Un restaurante Actividades de aventura Recreativos para natación. Temazcal y ceremonias Opciones turísticas Bar	Alojamiento Opciones turísticas Spa Recepción Recreativos en natación. Actividades de aventura Bar Restaurante	Alojamiento Bar Discoteca Piscina Parque Infantil Cancha multiuso (básquet, vóley, futbol)
Ubicación	Se encuentra a 24 km de Montañita y a 14 km de Puerto López, con una distancia de 190 km hasta <i>Hostería Rancho La Favorita</i>	Se encuentra entre la vía de Puerto López y Ayampe, con una distancia de 184 km hasta <i>Hostería Rancho La Favorita</i>	Se encuentra en Pedernales, vía al Carmen Km 8, con una distancia de 168 km hasta <i>Hostería Rancho La Favorita</i>
Habitaciones			
• Suite	NO	SI	SI
• Matrimonial	SI	SI	SI
• Dobles	SI	SI	NO
• Familiares	SI	SI	SI
Número Habitaciones y Capacidad	11 habitaciones y 6 cabañas 35 personas	17 habitaciones 50 personas	18 habitaciones 70 personas
Acceso y visibilidad	Excelente	Excelente	Medio

Calidad percibida	5	5	4,5
Condición física	5	5	4,5
Imagen	Excelente	Excelente	Buena
Página web	Si	Si	No
Segmento de mercado	Leisure: medio	Leisure: medio, medio alto	Leisure: medio

**Competencia Secundaria.** Esta se ha determinado según hoteles que cumplan con escasas cualidades con las características de la Hostería Rancho la Favorita, tales como, cercanía a la hostería, ocupación, número de habitaciones, tarifas. A continuación, se detallan estos factores influyentes para la competencia.

Tabla N° 7 Competencia Secundaria

	COMPETENCIA SECUNDARIA			
	Atahualpa de Oro	Hotel Victoria	Estancia el Colibrí	Amash
Descripción	Es un hotel con finalidad de alojar a turistas que llegan por negocios a la ciudad de Chone, a su vez posee 2 estrellas.	Es un hotel nuevo, que tiene el objetivo de poseer turistas de todo tipo, siendo un edificio mediano	Es una posada que proporciona una experiencia gastronómica, cultural, con acogedoras viviendas. Dotada con una estrella.	Es un hotel con una estrella, con 4 pisos, que se destaca por acoger a huéspedes de negocios.
Servicios	Alojamiento	Alojamiento	Alojamiento Piscina	Alojamiento
Ubicación	Calle Atahualpa y Ulpiano Páez, Chone	Calle Washington y pichincha, Chone	Av. Marcos Aray Dueñas, Chone	Av. Sixto Durán Ballén
Número habitaciones				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simples</li> <li>• Dobles</li> <li>• Familiares</li> <li>• Suite</li> </ul>	SI SI NO NO	SI SI SI NO	SI NO SI NO	SI SI NO NO
Acceso y visibilidad	Medio	Medio	Medio	Bueno
Calidad percibida	2,5	2	2	3

Condición física	3	2	2	3
Imagen	2	1,5	1,5	3
Página web	No	No	No	No
Segmento de mercado	Bussines: Bajo	Bussines: Bajo	Leisure: Bajo	Bussines: Medio
Ocupación	Tiempo de Correa De 30 a 40 personas diarias Tiempo de Lenin De 15 a 25 personas diarias	Temporada baja 5 habitaciones diarias Temporada alta Lleno el hotel		

Como se puede observar en el análisis previo, la Hostería Rancho la Favorita, no tiene una competencia sustancial directa en el sector, ya que todos los establecimientos hoteleros dentro del mercado tienen falencias administrativas, no poseen los servicios, el concepto y la calidad únicos que la hostería pretende brindar o son establecimientos lejos del sector a atacar como es en Tosagua y Rocafuerte. Ante estas inexactitudes hace propicio que la hostería actúe y sobrepase estrategias de la competencia, a la vez de ofrecer atributos con un concepto fuerte y totalmente distinto, el cual está creciendo a nivel internacional, nacional y en los residentes de la zona. Es de suma importancia mencionar que no existe una hostería igual a la propuesta que se da a conocer, por lo tanto, se aspira a que se genere una acogida y ser la primera opción en alojamiento y experiencia vivencial distinta, ya que Chone posee sitios turísticos de gran interés, permitiéndole a la hostería tener una ventaja competitiva única al mezclar turismo comunitario, aventurero y ambiental.

**Implicaciones de la competencia:** Rancho La Favorita al fijarse como una hostería la competencia primaria se clasifica en dos aspectos; aquellos ranchos u hosterías con una distancia no muy grande, que comparten características básicas con el proyecto del Rancho, presentan una tarifa que va promediando entre los 45\$ a 100\$ por habitación, y este fluctúa

dependiendo a la temporada. Así mismo, 3 hoteles u hosterías que presentan una propuesta de valor más similar y más grande o riesgosa como competencia, estos se encuentran a nivel de la provincia de Manabí con una distancia medianamente razonable, considerando la ubicación del Rancho, y presentan una tarifa que promedia desde 38\$ hasta 150\$ por habitación, esta fluctúa dependiendo la temporada, y en canal en que se busca.

Dichos hoteles se encuentran muy bien posicionados en el mercado, aunque unos más que otros, con un buen uso de marketing; las experiencias que dan al huésped van desde las más básicas para la zona hasta diferenciales, como es el caso de la infraestructura del hotel La Barquita o el Temezcal de la Finca Punta Ayampe; con un target medio a medio alto, con enfoque a leisure.

Como competencia secundaria se establecen por mayor cercanía a hoteles situados dentro de la ciudad de Chone, sin embargo, no se incluyó como competencia primaria puesto que muchos no cumplen con buenos estándares de servicio o alojamiento, a su vez de tener un poco o nula promoción de estos, no existe un buen posicionamiento y su público es de bajo a medio con un enfoque a bussines.

## **5.5. Análisis de la Demanda**

Para poder tener un análisis de la demanda es muy importante conocer el flujo de turistas que llegan tanto a Manabí, como ha Chone, con su finalidad y estacionalidad, para poder sustentar nuestro segmento de mercado y a la vez determinar otros factores importantes para el proyecto.

Chone es una ciudad ideal para desarrollar turismo de aventura, cultural, con generadores de demanda importantes e impactantes, sin embargo, la demanda es muy baja en el sector donde según Lamaico, (2018) tiene 8,53% de visitantes turísticos en Manabí. Sin embargo, los datos no eran cien por ciento fidedignos. Por lo cual se tuvo que realizar un procedimiento más exhaustivo poder obtener la ocupación que se estima tener en el rancho, en la que se realizó distintos escenarios que se dividían en temporada baja, media, alta y súper alta con el fin de tener una estimación exacta de cuál va a ser su ocupación mensual.

Para ello se asumió que en temporada súper alta se iba a tener un 90 por ciento de ocupación y se multiplicó por el número de días de feriado que se tiene a nivel nacional y de Manabí para así poder sacar el porcentaje que se tendrá en esa temporada; en temporada alta se ocupó el 70 por ciento y se tomó el número de días de fiestas festivas del calendario de Manabí; para la temporada media se puso el 40 por ciento y se multiplicó por los fines de semana que existen en el mes y finalmente para temporada baja se tomó los días restantes del mes, una vez que se obtuvo todos los datos de las temporadas se procedió a sumar todo y dividirlo por las cuatro temporadas, logrando así tener la ocupación mensual.

Se tuvo que realizar este procedimiento debido a que en el Ministerio de Turismo no contaban con las estadísticas de cuántas personas ingresan a Manabí y mucho menos a Chone. Asimismo, se les escribió a las personas encargadas del catastro y tampoco supieron dar respuesta alguna, de igual manera que la competencia no nos supo proporcionar su ocupación estimada o decía de una manera poco real.

Tabla N° 8 Ocupación

Fuente: Autoras de la Tesis

Tasa ocupacion habitaciones													
Feriado Nacional	1	2	1	2	10	8	9	0	1	2	2		
Calendario Turistico Mana	2	3	3	2	2	2	10	5	2	7	8	0	
Total Feriados Nacionales	3	5	4	3	4	12	18	14	2	8	10	2	
Mes	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Anual
<b>0,30</b> Temporada Baja	6,60	5,10	4,80	5,70	5,70	-	-	-	6,00	4,50	1,20	6,00	
<b>0,40</b> Temporada Media	3,20	3,20	4,00	3,20	3,20	7,20	5,20	6,80	3,20	3,20	3,60	3,60	
<b>0,70</b> Temporada Alta	1,40	2,10	2,10	1,40	1,40	1,40	7,00	3,50	1,40	4,90	5,60	-	
<b>0,90</b> Temporada Super Alta	0,90	1,80	0,90	0,90	1,80	9,00	7,20	8,10	-	0,90	1,80	1,80	
<b>Total Suma Temporadas</b>	<b>12,10</b>	<b>12,20</b>	<b>11,80</b>	<b>11,20</b>	<b>12,10</b>	<b>17,60</b>	<b>19,40</b>	<b>18,40</b>	<b>10,60</b>	<b>13,50</b>	<b>12,20</b>	<b>11,40</b>	
<b>% de Ocupación</b>	<b>39%</b>	<b>44%</b>	<b>38%</b>	<b>37%</b>	<b>39%</b>	<b>59%</b>	<b>63%</b>	<b>59%</b>	<b>35%</b>	<b>44%</b>	<b>41%</b>	<b>37%</b>	<b>44%</b>

Por otro lado, para poder sacar una estimación de cuántas habitaciones se necesitan implementar en la hostería y cuánto se debería cobrar aproximadamente, se realizó llamadas a las distintas áreas de alojamiento que se las denominó competencia para la hostería; y se les preguntó cuántas habitaciones tienen, la capacidad de su alojamiento y cuanto cobran por persona, esto con el fin de poder tener una referencia estimada en la cual basarnos. Una vez obtenidos estos datos se pudo ver el número de cuartos que va a tener la hostería y porque el precio por persona va a ser mayor que el de la competencia.

Tabla N° 9 Cálculo de la Demanda

Fuente: Autoras de la Tesis

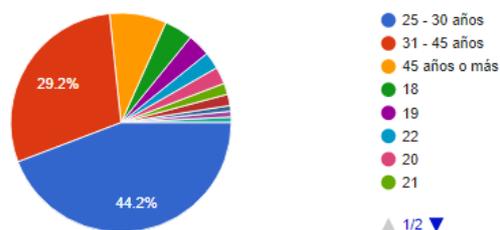
Nombre	Número de Habitaciones	% de la competencia	Ubicación	Categoría	Target	Distancia (km)	Distancia (min)	Telefónico	Booking	Hotels	Expedia	Promedio Tarifa publicadas	Promedio Ponderado	95%
Hostería Rancho La Favorita	16		Chone	Lodge	Leisure									
Estancia Don Vicho	5 cabañas	15%	Calceta	Lodge	Leisure	21,9 km	26min	\$ 19	\$ 22			\$ 21	\$ 3	\$ 3
Zafiro Ecologe	12 habitaciones	27%	Rocafuerte	Lodge	Leisure	50,5 km	52min	\$ 27	\$ 30			\$ 29	\$ 8	\$ 7
Finca Punta Ayampe	11 cabañas y 6 habitaciones	30%	Ayampe	Lodge	Leisure	190 km	3h 15min	\$ 35	\$ 26	\$ 30	\$ 28	\$ 30	\$ 9	\$ 8
Hostería La Barquita	17 habitaciones	20%	Las Tunas	Lodge	Leisure	184 km	3h 10min	\$ 32	\$ 27	\$ 29	\$ 25	\$ 28	\$ 6	\$ 5
Rancho Playa del Sol	18 habitaciones	8%	El Carmen	Lodge	Leisure	168 km	2h 23min	\$ 25	\$ 28	\$ 25	\$ 23	\$ 25	\$ 2	\$ 2
	85	100%											ADR	\$ 26

Una de las razones de que la hostería tenga un valor más elevado al de la competencia es porque los costos fijos mensualmente son altos y al momento de multiplicar el total de metros cuadrados por los 31 días del mes y estos a su vez por la ocupación proyectada, nos da un valor estimado que al dividirlo por el total de costos y el resultado multiplicarlo por el número de metros cuadrados que cuentan los diversos tipos de habitaciones. Esto debido a que como hostería se brinda diferentes tipos de experiencias tales como es la cocina vivencial, paseos a caballos, proceso de cosecha y elaboración de cacao; experimentar cómo es la realización de queso, mantequilla, ordeño de vacas artesanalmente y darles una personalización en todos los servicios. Por otro lado, no solo se destaca por brindar una experiencia diferente en sus actividades, sino que brinda una comodidad dentro del campo, personalización, exclusividad en su hospedaje y sus amenities son elaborados por personas de la zona.

Por otra parte, para poder sacar cual va a ser el target poblacional al que se va a dirigir la hostería se realizó la formula del tamaño de la muestra poblacional, se tomó un nivel de confianza del 80%, con un margen de error del 20% y una precisión del 5%, se tomó el número de la población 7891,3599 para poder sacar nuestro tamaño de la muestra que fue de 103, una vez obtenido dichos datos, procedimos a realizar nuestras encuestas obteniendo un total de 131 respuestas, en las cuales se determinó que nuestro target es de 39 a 45 años en lo cual el 98% de las personas si han viajado a Chone, con motivos familiares por lo cual determina un poca ocupación para hoteles dentro de Chone, sin embargo, por tal motivo nuestras habitaciones y enfoque se van a un estilo familiar

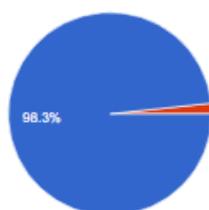
### Edad

120 respuestas



### Ha viajado a Chone?

119 respuestas



### Motivo de tu viaje

120 respuestas

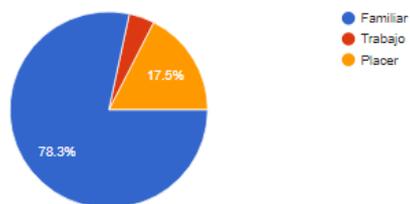


Figura N° 18 Encuestas para determinar mercado de la demanda

Fuente: Google encuestas

Asimismo, el INEC proporciona información del área urbana sobre el gasto promedio de la población dirigido hacia los restaurantes y hoteles es de 156,263,255 mientras que en el área rural de destina un 28,954,470 a dicho servicio.

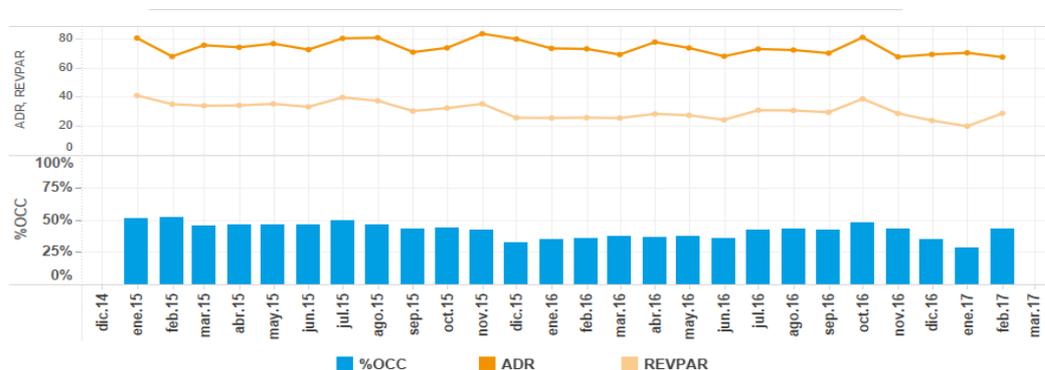


Figura N° 19 Ocupación, ADR, y Revpar a nivel nacional

Fuente: INEC, (2017)

## 5.6. Análisis de Rentabilidad del Proyecto

### *Inversión Inicial*

Para comenzar la inversión inicial se tiene que tener en cuenta que se va a usar dólares americanos, debido a que el Ecuador posee dicha moneda. Para desarrollar el proyecto, es preciso empezar a sacar el gasto de inversión el cual se puede devengar donde consta el terreno, el costo de construcción, maquinaria y equipamiento. Para ello se tomó en cuenta los datos que se encuentran publicados en la página del INEC (junio 2018), obteniendo así los costos necesarios, con el propósito de calcular el valor del metro cuadrado correspondiente a cada instalación.

En la tabla adjunta se puede ver que el costo de metro cuadrado es relativamente alto para la ciudad de Chone esto debido a que la construcción se realizará en una zona urbana, la cual no cuenta con todos los servicios básicos, es decir a la hostería le toca invertir en alcantarillado, bombas de agua, relleno del suelo, entre otros servicios indispensables para la construcción, en este costo se está calculando el valor de mano de obra.

Tabla N° 10 Inversión

Fuente: Autoras de la Tesis

INVERSION EN OBRA FISICA					
Rubro	Cantidad	Unidad de medida.	Cantidad m2	Costo unitario (\$).	Costo total (\$).
Terreno		m2	10000	\$ 32,00	\$ 320.000,00
Habitaciones Matrimoniales	4	m2	43,71	\$ 1.766,23	\$ 308.807,65
Habitaciones Familiares	3	m2	50	\$ 1.766,23	\$ 264.934,50
Habitaciones Triples	5	m2	43,71	\$ 1.766,23	\$ 386.009,57
Parqueadero		m2	846,31	\$ 50,00	\$ 42.315,50
Cocina y Salón de Eventos		m2	714,74	\$ 156,00	\$ 111.499,44
Plaza de Equitaciones		m2	845,39	\$ 82,00	\$ 69.321,98
Áreas de Esparcimiento		m2	65,46	\$ 150,00	\$ 9.819,00
Inversion de Maquinaria					\$ 66.399,64
Lobby y Recepción		m2	142,93	\$ 2.500,00	\$ 357.325,00
<b>Inversion en obra fisica.</b>					<b>\$ 1.936.432,28</b>

Se calculó, el número de habitaciones que serán construidas en la hostería dado que ya cuenta con 4 habitaciones, restaurante, restaurante al aire libre, sala de juegos, cancha de básquet y piscina.

### 5.7. Inversión Operativa

Al realizar el balance de la maquinaria se tomó en cuenta una depreciación de 3 años para las computadoras, impresoras y equipamiento de las habitaciones, mientras que los percheros, generadores, centrales de aire, calentadores de agua, freidoras, congeladores, lavadoras y secadoras industriales se los deprecia a 5 años. Asimismo, se deprecia al edificio para 25 años que es su vida útil, desglosándolo al valor mensual.

Tabla N° 11 Inversión de maquinaria

Fuente: Autoras de la Tesis

Inversion de Maquinaria					
Maquinas	Cantidad	C.U. US\$	Costo total US\$	Vida util (Años)	Valor de desecho US\$
COMPUTADORAS	4	\$ 500,00	\$ 2.000,00	3	\$ 660,00
IMPRESORAS	3	\$ 50,00	\$ 150,00	3	\$ 37,50
PERCHEROS	5	\$ 200,00	\$ 1.000,00	5	\$ 250,00
GENERADOR	1	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	5	\$ 500,00
CENTRALES DE AIRE	8	\$ 2.000,00	\$ 16.000,00	5	\$ 4.000,00
CALENTADORES DE AGUA	8	\$ 300,00	\$ 2.400,00	5	\$ 600,00
FREIDORAS	2	\$ 50,00	\$ 100,00	5	\$ 25,00
CONGELADORES	2	\$ 2.500,00	\$ 5.000,00	5	\$ 1.250,00
LAVADORAS INDUSTRIALES	2	\$ 3.000,00	\$ 6.000,00	5	\$ 1.500,00
SECADORAS INDUSTRIALES	1	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	5	\$ 750,00
EQUIPAMIENTO DE HABITACIONES.	16		\$ 28.749,64		\$ 7.187,41
Inversion inicial en maquinas			\$ 66.399,64		\$ 16.759,91

Posteriormente se tomó en cuenta el índice Per cápita, para poder saber cuánto es el costo de la inversión de maquinaria dentro de unos años.

Tabla N° 12 Inversión de maquinaria IPC

Fuente: Autoras de la Tesis

Inversión de Maquinaria con incremento de IPC							
Maquinas	Cantidad	C.U. US\$	IPC 2017	valor del incremento	Costo total US\$	Vida util (Años)	Valor de desecho US\$
COMPUTADORAS	4,00	\$ 500,00	2,5%	\$ 12,50	\$ 2.050,00	3	\$ 676,50
IMPRESORAS	3,00	\$ 50,00	2,5%	\$ 1,25	\$ 153,75	3	\$ 38,44
PERCHEROS	5,00	\$ 200,00	2,5%	\$ 5,00	\$ 1.025,00	5	\$ 256,25
GENERADOR	1,00	\$ 2.000,00	2,5%	\$ 50,00	\$ 2.050,00	5	\$ 512,50
CENTRALES DE AIRE	8,00	\$ 2.000,00	2,5%	\$ 50,00	\$ 16.400,00	5	\$ 4.100,00
CALENTADORES DE AGUA	8,00	\$ 300,00	2,5%	\$ 7,50	\$ 2.460,00	5	\$ 615,00
FREIDORAS	2,00	\$ 50,00	2,5%	\$ 1,25	\$ 102,50	5	\$ 25,63
CONGELADORES	2,00	\$ 2.500,00	2,5%	\$ 62,50	\$ 5.125,00	5	\$ 1.281,25
LAVADORAS INDUSTRIALES	2,00	\$ 3.000,00	2,5%	\$ 75,00	\$ 6.150,00	5	\$ 1.537,50
SECADORAS INDUSTRIALES	1,00	\$ 3.000,00	2,5%	\$ 75,00	\$ 3.075,00	5	\$ 768,75
EQUIPAMIENTO DE HABITACIONES.		-	0,04	-	28.749,64		\$ 7.187,41
Inversión inicial en maquinas					67.340,89		\$ 16.999,22

## 5.8. Proyección Capital de Trabajo

Al momento de realizar la proyección de capital de trabajo se tomó el total de costos variables más los costos fijos para así poder sacar el total de egresos mensuales, así mismo se tomó el valor de los ingresos que obtendremos mensualmente para restar los dos valores y tener la utilidad antes de impuestos. Una vez realizado esto se hizo en cada mes lo mismo para poder sacar el min del saldo acumulado y tener el capital de trabajo.

## 5.9. Pronóstico de ingresos y gastos

Los ingresos tomados en cuenta para el cálculo en habitaciones primero sacamos el costo de venta de cada habitación donde

- Primero multiplicamos el total de metros cuadrados en habitaciones por los días de cada mes.
- Al resultado de la operación anterior lo multiplicamos para el % de ocupación de cada mes.

- El siguiente valor sacamos dividiendo el costo total del mes dividido para el resultado de la operación anterior.
- Al final multiplicamos los metros cuadrados de cada habitación por el valor sacado en el ítem anterior, logrando tener el costo por cada habitación.

	\$ 23.045,09	\$ 20.814,92	\$ 23.045,09	\$ 22.301,70	\$ 23.045,09	\$ 22.301,70	\$ 23.045,09	\$ 23.045,09	\$ 22.301,70	\$ 23.045,09	\$ 22.301,70	\$ 23.045,09
	\$ 8.995,02	\$ 9.069,36	\$ 8.772,00	\$ 8.325,97	\$ 8.995,02	\$ 13.083,66	\$ 14.421,77	\$ 13.678,38	\$ 7.879,93	\$ 10.035,77	\$ 9.069,36	\$ 8.474,65
	\$ 1,56	\$ 1,55	\$ 1,60	\$ 1,69	\$ 1,56	\$ 1,08	\$ 0,98	\$ 1,03	\$ 1,79	\$ 1,40	\$ 1,55	\$ 1,66
Matrimoniales	\$ 68,38	\$ 67,82	\$ 70,12	\$ 73,87	\$ 68,38	\$ 47,01	\$ 42,65	\$ 44,97	\$ 78,06	\$ 61,29	\$ 67,82	\$ 72,58
Familiares	\$ 78,22	\$ 77,58	\$ 80,21	\$ 84,50	\$ 78,22	\$ 53,78	\$ 48,79	\$ 51,44	\$ 89,29	\$ 70,11	\$ 77,58	\$ 83,02
Triplex	\$ 68,38	\$ 67,82	\$ 70,12	\$ 73,87	\$ 68,38	\$ 47,01	\$ 42,65	\$ 44,97	\$ 78,06	\$ 61,29	\$ 67,82	\$ 72,58
Suite	\$ 78,22	\$ 77,58	\$ 80,21	\$ 84,50	\$ 78,22	\$ 53,78	\$ 48,79	\$ 51,44	\$ 89,29	\$ 70,11	\$ 77,58	\$ 83,02

Tabla N° 13 Costo por habitaciones

Fuente: Autoras de la Tesis

Teniendo el valor del costo por habitación, procedimos a sacar la tarifa por persona, ya que la Hostería se enfocó en cobra por persona mas no por habitación, para ello multiplicamos el costo de venta de la habitación por 100% y esto dividido para el 114%, siendo el 14% el excedente de las ganancias que queremos ganar. Finalmente, para tener el ingreso mensual de las habitaciones, el valor de la tarifa por persona le multiplicamos para el número de días que concierne a cada mes.

Los ingresos de los eventos se los tomó de acuerdo con la temporada alta que se pronosticó en la demanda de ocupación dividido para el número de días del mes. Posteriormente para sacar el total de la proyección de los ingresos se sumó todo lo de las habitaciones más el costo del alquiler del salón de eventos.



Para la determinación de gastos se tomó la información correspondiente a los gastos que va a tener la hostería, en donde se adjuntaron los costos fijos, costos variables, gastos en publicidad, préstamo para realizar el proyecto y la nómina, todo esto se realizó por mes y por año para poder lograr una estimación de gastos más adecuada. A continuación, se detalla de manera general cuales son los valores que se tendrán de gastos en la hostería.

Tabla N° 15 Total de Gastos

Fuente: Autoras de la Tesis

Balance de personal		
TOTAL	Mensual	Anual
	\$ 5.447,76	\$ 65.373,11
Gastos de Publicidad		
Total	Mensual	Anual
	\$ 420	\$ 5.880
COSTO DE SERVICIO		
Costos Variables		
Descripción	Costos Mensuales	Anuales
TOTAL	\$ 2.757,24	\$ 33.086,88
Costos Fijos		
Descripción	Costos Mensuales	Costos Anuales
TOTAL	\$ 9.997,01	\$ 119.964,07
TOTAL COSTOS DE SERVICIO	\$ 12.754,25	\$ 153.050,95
Total Gasto del Rancho		
Total	Mensual	Anual
	\$ 18.622,01	\$ 224.304,06

### 5.10. Estado de Resultados

En el estado de resultados se tomó una proyección de 10 años en la que pueda ver cómo va cambiando años tras año la utilidad bruta, utilidad operativa y la utilidad neta de la hostería, debido a que es la solución más óptima para recuperar la inversión de un hotel, sin embargo, en este proyecto se tuvo que hacer la proyección de 25 años que es donde se deprecia el edificio.

Tabla N° 16 Estado de Resultados

Fuente: Autoras de la Tesis

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
<b>INGRESOS</b>										
Habitaciones Matrimoniales	\$ 78.939,66	\$ 82.097,25	\$ 85.381,14	\$ 90.504,01	\$ 95.934,25	\$ 103.608,99	\$ 111.897,71	\$ 120.849,52	\$ 130.517,49	\$ 140.958,89
Habitaciones Familiares	\$ 216.718,36	\$ 225.387,10	\$ 234.402,58	\$ 248.466,74	\$ 263.374,74	\$ 284.444,72	\$ 307.200,30	\$ 331.776,32	\$ 358.318,43	\$ 386.983,90
Habitaciones Triples	\$ 94.727,60	\$ 98.516,70	\$ 102.457,37	\$ 108.604,81	\$ 115.121,10	\$ 124.330,79	\$ 134.277,25	\$ 145.019,43	\$ 156.620,98	\$ 169.150,66
Suite	\$ 18.059,86	\$ 18.782,26	\$ 19.533,55	\$ 20.705,56	\$ 21.947,90	\$ 23.703,73	\$ 25.600,02	\$ 27.648,03	\$ 29.859,87	\$ 32.248,66
Salón de Eventos	\$ 1.960,00	\$ 2.038,40	\$ 2.119,94	\$ 2.247,13	\$ 2.337,02	\$ 2.523,98	\$ 2.725,90	\$ 2.943,97	\$ 3.179,49	\$ 3.433,85
<b>Total Ingresos</b>	<b>\$ 410.405,49</b>	<b>\$ 426.821,71</b>	<b>\$ 443.894,57</b>	<b>\$ 470.528,25</b>	<b>\$ 498.715,00</b>	<b>\$ 538.612,20</b>	<b>\$ 581.701,18</b>	<b>\$ 628.237,27</b>	<b>\$ 678.496,25</b>	<b>\$ 732.775,95</b>
<b>Costo de Servicio</b>	<b>\$ 12.754,25</b>	<b>\$ 13.264,42</b>	<b>\$ 13.794,99</b>	<b>\$ 14.346,79</b>	<b>\$ 14.920,66</b>	<b>\$ 15.517,49</b>	<b>\$ 16.138,19</b>	<b>\$ 16.783,72</b>	<b>\$ 17.455,07</b>	<b>\$ 18.153,27</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ 397.651,24</b>	<b>\$ 413.557,29</b>	<b>\$ 430.099,58</b>	<b>\$ 456.181,46</b>	<b>\$ 483.794,34</b>	<b>\$ 523.094,71</b>	<b>\$ 565.562,99</b>	<b>\$ 611.453,55</b>	<b>\$ 661.041,19</b>	<b>\$ 714.622,68</b>

Año 11	Año 12	Año 13	Año 14	Año 15	Año 16	Año 17	Año 18	Año 19	Año 20
\$ 152.235,60	\$ 164.414,44	\$ 177.567,60	\$ 191.773,01	\$ 207.114,85	\$ 223.684,04	\$ 241.578,76	\$ 260.905,06	\$ 281.777,47	\$ 304.319,66
\$ 417.942,61	\$ 451.378,02	\$ 487.488,26	\$ 526.487,32	\$ 568.606,31	\$ 614.094,82	\$ 663.222,40	\$ 716.280,19	\$ 773.582,61	\$ 835.469,22
\$ 182.682,72	\$ 197.297,33	\$ 213.081,12	\$ 230.127,61	\$ 248.537,82	\$ 268.420,84	\$ 289.894,51	\$ 313.086,07	\$ 338.132,96	\$ 365.183,59
\$ 34.828,55	\$ 37.614,84	\$ 40.624,02	\$ 43.873,94	\$ 47.383,86	\$ 51.174,57	\$ 55.268,53	\$ 59.690,02	\$ 64.465,22	\$ 69.622,43
\$ 3.708,55	\$ 4.005,24	\$ 4.325,66	\$ 4.671,71	\$ 5.045,45	\$ 5.449,08	\$ 5.885,01	\$ 6.355,81	\$ 6.864,27	\$ 7.413,41
<b>\$ 791.398,03</b>	<b>\$ 854.709,87</b>	<b>\$ 923.086,66</b>	<b>\$ 996.933,59</b>	<b>\$ 1.076.688,28</b>	<b>\$ 1.162.823,35</b>	<b>\$ 1.255.849,21</b>	<b>\$ 1.356.317,15</b>	<b>\$ 1.464.822,52</b>	<b>\$ 1.582.008,32</b>
<b>\$ 18.879,40</b>	<b>\$ 19.634,58</b>	<b>\$ 20.419,96</b>	<b>\$ 21.236,76</b>	<b>\$ 22.086,23</b>	<b>\$ 22.969,68</b>	<b>\$ 23.888,46</b>	<b>\$ 24.844,00</b>	<b>\$ 25.837,76</b>	<b>\$ 26.871,27</b>
<b>\$ 772.518,63</b>	<b>\$ 835.075,30</b>	<b>\$ 902.666,70</b>	<b>\$ 975.696,84</b>	<b>\$ 1.054.602,06</b>	<b>\$ 1.139.853,67</b>	<b>\$ 1.231.960,75</b>	<b>\$ 1.331.473,15</b>	<b>\$ 1.438.984,76</b>	<b>\$ 1.555.137,05</b>

Año 21	Año 22	Año 23	Año 24	Año 25
\$ 328.665,24	\$ 354.958,45	\$ 383.355,13	\$ 414.023,54	\$ 447.145,42
\$ 902.306,75	\$ 974.491,29	\$ 1.052.450,60	\$ 1.136.646,65	\$ 1.227.578,38
\$ 394.398,28	\$ 425.950,14	\$ 460.026,16	\$ 496.828,25	\$ 536.574,51
\$ 75.192,23	\$ 81.207,61	\$ 87.704,22	\$ 94.720,55	\$ 102.298,20
\$ 8.006,49	\$ 8.647,01	\$ 9.338,77	\$ 10.085,87	\$ 10.892,74
<b>\$ 1.708.568,99</b>	<b>\$ 1.845.254,51</b>	<b>\$ 1.992.874,87</b>	<b>\$ 2.152.304,86</b>	<b>\$ 2.324.489,25</b>
<b>\$ 27.946,12</b>	<b>\$ 29.063,97</b>	<b>\$ 30.226,53</b>	<b>\$ 31.435,59</b>	<b>\$ 32.693,01</b>
<b>\$ 1.680.622,87</b>	<b>\$ 1.816.190,54</b>	<b>\$ 1.962.648,34</b>	<b>\$ 2.120.869,27</b>	<b>\$ 2.291.796,24</b>

### 5.11. Criterios de Valoración

Al momento de realizar el financiamiento se tomaron en cuenta 3 inversionistas los cuales son, el propietario y la empresa accionista constructora estrella con un 35% cada uno, mientras que el banco de la mutualista pichincha proporciona el otro 30% para poder cubrir la inversión total.

Tabla N° 17 Financiamiento

Fuente: Autoras de la Tesis

Inversión Total	Capital propio (35%)	Financiamiento (30%)	Accionistas (35%)
\$ 1.936.432,28	\$ 677.751,30	\$ 580.929,68	\$ 677.751,30

Tabla N° 18 Tabla Amortización

Fuente: Autoras de la Tesis

Año	Intereses Anual	Pago Anual	Capital Anual
1	\$ 70.870,48	\$ 102.041,11	\$ 31.170,63
2	\$ 67.106,88	\$ 102.041,11	\$ 34.934,23
3	\$ 62.481,03	\$ 102.041,11	\$ 39.560,08
4	\$ 57.242,64	\$ 102.041,11	\$ 44.798,47
5	\$ 51.310,61	\$ 102.041,11	\$ 50.730,51
6	\$ 44.593,07	\$ 102.041,11	\$ 57.448,04
7	\$ 36.986,03	\$ 102.041,11	\$ 65.055,08
8	\$ 28.371,69	\$ 102.041,11	\$ 73.669,42
9	\$ 18.616,68	\$ 102.041,11	\$ 83.424,43
10	\$ 7.569,95	\$ 102.041,11	\$ 94.471,17
11	\$ 7.569,95	\$ 102.041,11	\$ 8.415,76

Por lo tanto, a partir de ese momento se realizó los flujos de caja proyectados para la Hostería Rancho la Favorita arrojándonos los valores de los 10 años de operación del rancho, dándose a conocer que el proyecto no es viable debido a que los valores del VAN son de menos (\$553.582,26) y un TIR de 12%. Y tomando un costo de oportunidad del 18% que es lo más óptimo en un costo de oportunidad.

Tabla N° 19 Criterios de valoración

Fuente: Autoras de la Tesis

FEO	\$	-1.936.432,28	\$	247.320,92	\$	258.023,90	\$	270.932,37	\$	290.213,90	\$	310.890,76	\$	339.455,06	\$	366.858,34	\$	400.703,82	\$	437.597,25	\$	477.822,05
-----	----	---------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------

Van y Tir a 10 años	
VAN REAL	(\$553.582,26)
TIR	12%
<b>Costo de Oportunidad</b>	<b>18%</b>

Por lo tanto, se procedió a hacer un VAN y un TIR proyectado a 25 años para ver si podía llegar a ser rentable la hostería en algún momento. Efectivamente, dio un VAN de \$147.578,95 y un TIR 18%

\$	511.032,10	\$	488.705,26	\$	591.037,52	\$	641.726,14	\$	690.653,21	\$	743.550,48	\$	800.736,77	\$	862.556,45	\$	929.381,47	\$	1.001.613,57
----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	------------	----	--------------

\$	1.079.686,69	\$	1.164.069,51	\$	1.255.268,28	\$	1.353.829,75	\$	1.460.344,50
----	--------------	----	--------------	----	--------------	----	--------------	----	--------------

Van y Tir a 25 años	
VAN REAL	\$147.578,95
TIR	18%
<b>Costo de Oportunidad</b>	<b>18%</b>

## 6. Diseño y Arquitectura

La propiedad en el que se desarrollará el proyecto *Hostería Rancho La Favorita* es en un terreno amplio y semiplano ubicado en la vía Chone-Canuto con un área total de 300 metros cuadrados, donde constará de habitaciones, áreas públicas, áreas recreacionales, salón de eventos, FOH, BOH y áreas de servicio. “Arquitectura, diseño, servicio, gastronomía y demás cualidades intangibles deben unirse como piezas de rompecabezas para crear una imagen coherente”

Se planteó un diseño arquitectónico definido, el cual consta con una infraestructura con correlación de tipología de un ambiente totalmente natural, con un concepto campestre con los colores primordiales blanco, café donde se conserva un estilo arquitectónico de ancestrales culturas de Chone y con acabados internos y externos ligados en plasmar sensaciones únicas y equilibradas para el cliente. El terreno forma parte de una zona rural privilegiada por sus paisajes y tierras exóticas, logrando con un ello buen rescate y manejo en cuanto al aspecto ecológico; de igual manera, donde su arquitectura es adecuada para el clima que ofrece Chone y centrada para el turismo y alojamiento idóneo de las demandas.

En base al terreno y la edificación del rancho, en el proyecto se plantea un rediseño de diversas áreas, para proceder a su alineamiento con el concepto, distribución y buen manejo de calidad de espacios, poseer más habitaciones y áreas; se realizará una construcción sismo resistente, procurando que la infraestructura nueva como antigua sea segura para empleados y huéspedes. A la vez tener una mayor integración con el entorno ambiental, es por tal motivo que como hostería se busca tener una sustentabilidad amplia consiguiendo una certificación

LEED, basándonos en los principales criterios que conlleva la misma, ahorro de energía utilizando ventanales amplios para obtener una iluminación ambiental, a la vez de cocinas artesanales y poca o cero utilizations de aparatos electrónicos, este tipo guiado al estándar ASHRAE 90.1-2007, donde el ahorro tiene que ser del 12 al 48%, además tener una calidad ambiental interior alta en cuanto a niveles acústicos regulados especialmente en el salón de eventos, conjuntamente con un sistema de ventilación diseñado únicamente cuando exista movimiento en el área, la buena utilización del pozo séptico junto con el sistema de agua lluvias para una correcta distribución del agua en la hostería, la correcta utilización de la climatización pasiva que poseen los inmuebles y así posteriormente se espera poder tener una arquitectura solar, todo esto con el fin de reducir el impacto de huella de carbono en la zona y aminorando costos. El tipo de certificación que se quiere adquirir es EB para construcciones existentes (Haros, 2017)

La hostería cuenta con diversas edificaciones de una planta y una de dos plantas pertenecientes a BOH, FOH, áreas de recreación y más; totalmente bien distribuidas en la gran parte del terreno y delineadas con los mejores estándares, logrando un equilibrio entre comodidad, seguridad y eficiencia. Al ser una hostería situada en la naturaleza, no existen áreas determinadas para jardines, únicamente flores o masetas que delimitan el camino de conexión entre los diferentes inmuebles, de igual manera las áreas de sembrío para el cultivo y cosecha por los turistas, la cual proporciona diversos productos de la zona, se esparcen en diferentes parcelas a lo largo del terreno. Entre todas las áreas e infraestructura de la hostería se determina y clasifica en Revenue Producing Áreas y Non-Revenue Producing Áreas. Aquellas áreas que representan un retorno monetario son: habitaciones, restaurante, piscina, establos y el salón de eventos, mientras las que son un complemento para el desarrollo de

otras áreas y no son un potencial generador de ingresos son: el lobby, recepción y demás espacios designados para el back of the house.

Por la propuesta de la hostería y el concepto se ha determinado mantener el estilo tradicional, campestre y natural, sin embargo, se realizará una fusión con tendencias actuales en la hotelería, como es la vinculación de huéspedes con trabajadores y con la comunidad (open kitchen, siembra y cosecha), diseños arquitectónicos en pro del medio ambiente, todo con la finalidad de tener ambientes de renovación, diferenciación e inspiración tanto para los huéspedes como para la zona, logrando generar una mayor y de calidad oferta.

**Programa de espacio.** Para la programación de los inmuebles que se tendrá en cada espacio va dirigido y pensado para nuestro segmento de mercado designado que requieren de espacios amplios, tranquilos y naturales, por lo cuanto proveemos áreas idóneas y bien equilibradas para el deleite y tranquilidad del huésped, para sus estancias largas, con una funcionalidad en cuanto a acceso y capacidad amplia. Todas las instalaciones son visibles y de fácil acceso donde el detalle de cada planta e infraestructura lineal se puede observar en la documentación de la construcción en

Tabla N° 20 División de Espacios

<b>Programa de Espacios (m<sup>2</sup>)</b>	
Lobby y Pasillo Principal de Exhibición del hotel	96,84 m <sup>2</sup>
Lobby del salón de eventos	46,09 m <sup>2</sup>
Oficinas Administrativas Hotel	20 m <sup>2</sup>
Oficinas Administrativas caballerizas	29,05m <sup>2</sup>
<b>Áreas de empleados – BOH</b>	
Comedor y sala de descanso	46,46 m <sup>2</sup>
Vestidores	30,38 m <sup>2</sup>

Área de recepción y Basura	11,79 m <sup>2</sup>
<b>Cocina</b>	
Vivencial	56,05 m <sup>2</sup>
Restaurante	28,49 m <sup>2</sup>
Salón de Eventos	32,82 m <sup>2</sup>
<b>Bodegas</b>	
Cocina vivencial	15,83 m <sup>2</sup>
Salón de eventos	22,07 m <sup>2</sup>
Lavandería y otros	69,86 m <sup>2</sup>
Restaurante	144,93 m <sup>2</sup>
Salón de Eventos	681,92 m <sup>2</sup>
<b>Habitaciones</b>	
Matrimoniales y triples	45,71 m <sup>2</sup>
Familiares	50 m <sup>2</sup>
Áreas de Máquinas	29,87 m <sup>2</sup>
Parqueadero	846,31 m <sup>2</sup>
Establos	726,69 m <sup>2</sup>
Plaza de equitación	845,39 m <sup>2</sup>
<b>Áreas de recreación</b>	
Infantil	17,69 m <sup>2</sup>
Canchas de vóley o básquet	23,86 m <sup>2</sup>
Billar	70,20 m <sup>2</sup>
Piscina	197,38 m <sup>2</sup>
Hidromasaje	71,09 m <sup>2</sup>
Áreas de estar o lectura	65,46 m <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>	4276,69 m <sup>2</sup>

Fachada Frontal	146,65 m lineales
-----------------	-------------------

**Diseño de los pisos de habitaciones.** En la *Hostería Rancho La Favorita* dispone de habitaciones ordenadas con una configuración de bloque simple y radialmente orientadas a un disfrute de las diferentes vistas. Se divide en dos bloques, el primer bloque se sitúa entre la recepción y el restaurante con una vista hacia la entrada principal y una puerta con conexión a la piscina, el cual consta con 6 habitaciones familiares, de las cuales dos de las habitaciones están totalmente equipadas para personas con discapacidad y se posee 1 suite, mientras que el segundo bloque con vista hacia la naturaleza y la piscina, el cual consta con 4 habitaciones matrimoniales y 5 habitaciones triples, se miran en el plano de piso. Todas las habitaciones van a tener una representación arquitectónica rectangular, amplias con capacidad de circular, operación y a la vez con un amoblado definido para cada estilo de habitación, con un diseño singular vintage-rustico con ambiente de campo, denotando así la experiencia que vivirá el huésped. A la vez de constar con baños contiguos y equipadas de armarios, televisores, camas, sistema de aire acondicionado y demás, donde estarán bien situados para la correcta circulación y visualización por los clientes, las habitaciones en planta baja no necesitan de escaleras y representan 35% del Revenue Producing Area, y el segundo piso, cuenta con los requerimientos necesarios para personas con discapacidad motriz. La suite es diseñada para difuminar, dar a conocer y dar relevancia del espacio interior con el exterior. Posee una mini sala en su entrada la que conecta con la zona de descanso. Se designo el número de habitaciones, como resultado de un previo análisis de la capacidad de habitaciones que puede abordar el terreno como a su vez su funcionalidad en el mismo; de igual manera se designó esa cantidad de habitaciones en base al número de habitaciones existentes en la competencia directa e indirecta y el % de ocupación que se van manejando, logrando determinar que 16 habitaciones es propicio para suplir la demanda y obtener lo esperado en ocupación y ADR.

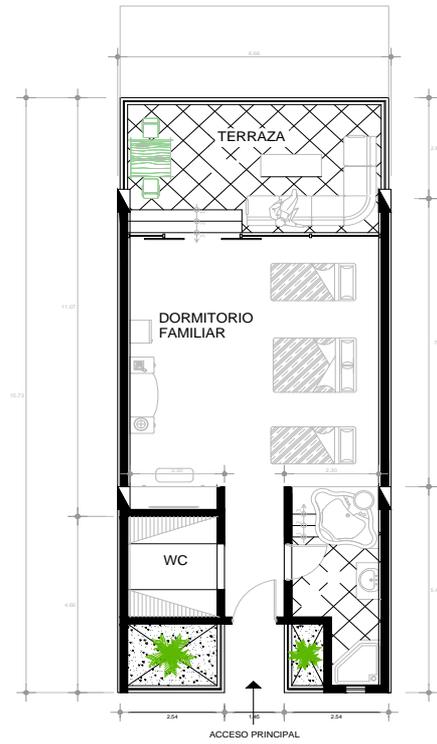


Figura N° 20 Habitación Familiar

Fuente: Autoras de la te

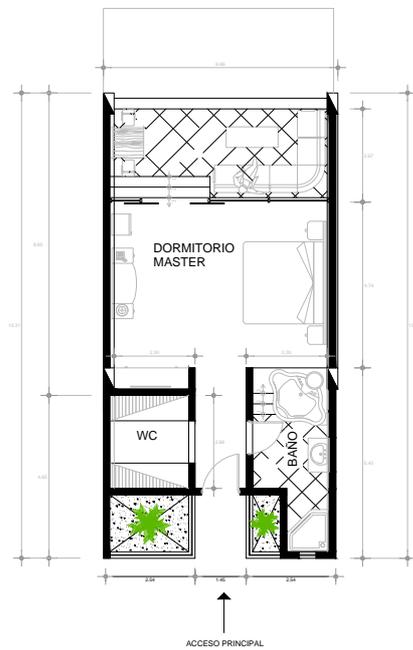


Figura N° 21 Habitación Doble

Fuente: Autoras de la tesis

**Diseño del Espacio Público.** Todos los espacios públicos se encuentran dispersos y a la vez correlacionados, con el fin de que la forma arquitectónica que toma no se sature en un solo sitio, ni se descuide al alejarse de áreas principales.

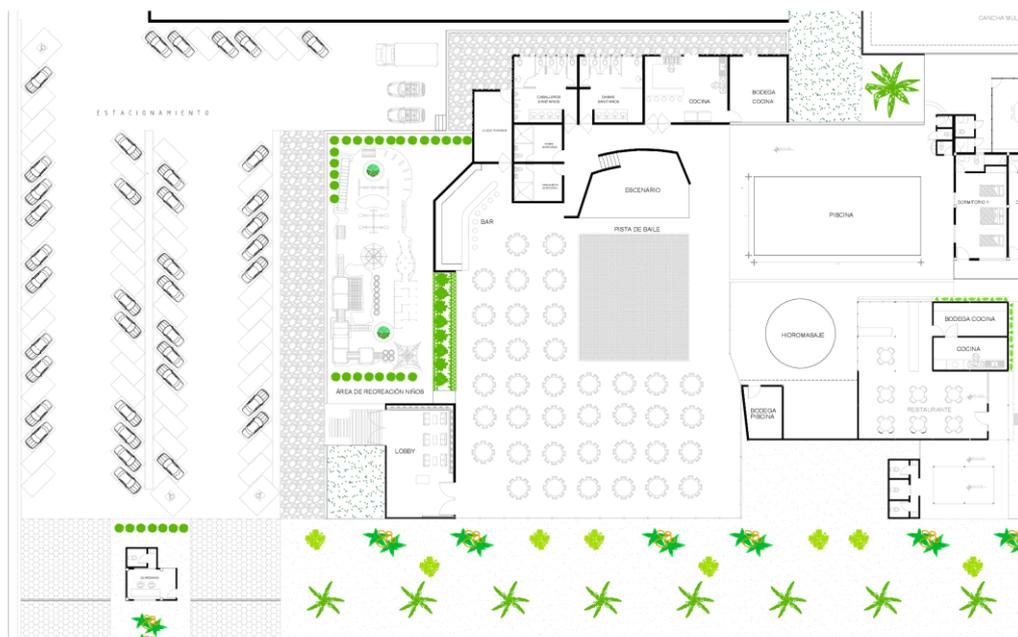


Figura N° 22 Espacios Públicos

Fuente: Autoras de la tesis

Tabla N° 21 *Diseño del Espacio Público*

Fuente: Autoras de la tesis

Construcción	Área	Materiales y Especificaciones	Capacidad
Fachada	m <sup>2</sup>	Bordillo con lindero visible Pilares de madera Dos puertas de metal	
Lobby y recepción	49,97m <sup>2</sup>	Piso de cemento Paredes de ladrillo	35
Restaurante	121,91m <sup>2</sup>	Piso de baldosa blanca Tejado Eternit café Paredes de ladrillo café Pilares de hierro Ventanales amplios y espacios abiertos	40
Lobby Salón de Evento	46,90 m <sup>2</sup>	Será con un estilo rústico, con mueblería de madera y colores cafés con forme y acorde a lo demás.	30

Salón de eventos	569,7m <sup>2</sup>	Piso de madera mosaico	270
Cocina Eventos	76,24m <sup>2</sup>	Piso de baldosa blanca Tejado Eternit café Paredes de ladrillo café Pilares de hierro Ventanales amplios y espacios abiertos	10
Cocina Vivencial	29,82	Piso de cemento y horno de leña.	10
Establo	726,69m <sup>2</sup>	De madera y abierto con divisiones para vacas, burros, caballos.	25 animales
Plaza de Equitación	845,39m <sup>2</sup>	De figura redonda de madera y cemento.	7 personas
Áreas de recreación	1,055,35m <sup>2</sup>	Cancha de básquet: Al exterior con piso de adoquín revestido y división posterior a la plaza. Área de billar y fútbolín, con piso de madera y paredes de ladrillo.	
Parqueadero	846,31m <sup>2</sup>	Huellas de adoquín	100 carros
Piscina	75,9m <sup>2</sup>	Al exterior con baldosa antideslizante, posee cascada y alrededor muebles para tomar sol.	30
Áreas de esparcimiento	266,18m <sup>2</sup>	Tres áreas cubiertas con techo de tejado.	13

**Fachada.** La hostería posee una fachada principal con visibilidad a la carretera, la cual consta con un bordillo y lindero visible, no posee una fachada posterior puesto que se extiende a las diferentes parcelas de sembrío. Esta se encuentra dividida en dos secciones: por la puerta principal donde es el ingreso de huéspedes con visibilidad al restaurante, lobby, recepción y primer bloque de habitaciones y la sección dos es la puerta exclusivamente para personal de servicio, a la vez de entrada de parqueadero y de carros con alimentos y más cosas, esta entrada tiene visibilidad para el parqueadero, el área de empleados y el establo.

**Lobby y recepción.** Se encuentra ubicada en la parte posterior de la piscina con una entrada exclusiva para los turistas que van llegando en auto o el respectivo recorrido del hotel, el cual cuenta con una amplia sala de espera con una decoración rústica, con elementos como muebles de madera, cubierto el lobby únicamente por un techo de tejas y con

visibilidad a espacios verdes, así mismo se encuentra a desnivel de otras áreas y con un espacio de 3254 m<sup>2</sup>. El área de oficina se encuentra alado del lobby donde tendrá la recepción y en la parte posterior oficina de administración, recursos humanos y contador. El diseño y posición del lobby se lo designó pensando en que este es parte de uno de los primeros momentos de la verdad para la satisfacción y perceptiva de la hospitalidad que el cliente va a tener.

***Restaurante.*** Se encuentra junto al salón de eventos, con una funcionalidad única para desayuno, almuerzo y merienda de los huéspedes, pues tiene una capacidad amplia y apta para los mismos. Su diseño es con ventanales totalmente amplios, con un diseño exterior de ladrillos, dando la singularidad de encontrarse en un rancho, el cual será decorado con flores colgantes, cuadros y decoración alineada al concepto. Cuenta con 121,91m<sup>2</sup> y una capacidad de 40 personas.

***Salón de Eventos.*** Se encuentra junto al restaurante y con una visibilidad amplia a la piscina y paisajes, lo cual denota el concepto que se plantea para la hostería, tiene 569,7m<sup>2</sup> con capacidad de 270 personas, su decoración será con techo de lona para darle un estilo más campestre y con una decoración de plantas y tules blancos como base del lugar.



Figura N° 23 Salón de eventos

Fuente: Autoras de la tesis

**Piscina.** Existe la piscina mediana donde tiene visibilidad a la naturaleza por ende atardecer y demás, a la vez de contar con una mini cascada para darle realismo de estructura y sonido del lugar en donde los huéspedes se encuentran. A su vez de tener una piscina redonda pequeña para niños, con una pequeña profundidad junto a la piscina mayor, con cubierta del sol.



Figura N° 24 Piscina

Fuente: Autoras de la tesis

***Establo y plaza de Equitación.*** El Establo tiene capacidad para 25 animales entre vacas y caballos, donde son hechos de madera y caña guadua y poseen los caminos para que los animales puedan salir y entrar a la vez de tener los recipientes de comida. La plaza de equitación será con un estilo de una pequeña plaza de toros donde se podrán hacer actividades recreativas como paseos a caballo guiados para niños, la guía de cuidado, alimentación y mantención de dichos animales y pequeños espectáculos con caballos como saltos y demás. Su infraestructura es principalmente hecha de madera sin cubierta superior y con el suelo acorde a la naturaleza.

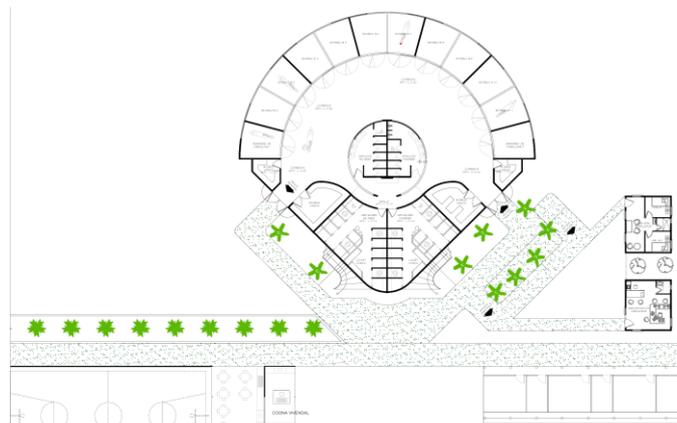


Figura N° 25 Caballerizas

Fuente: Autoras de la tesis

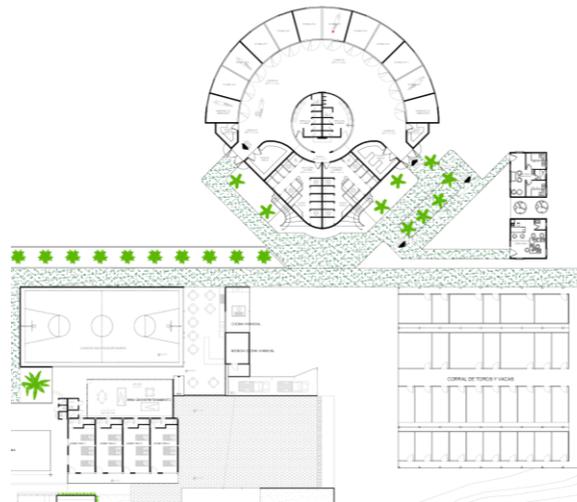


Figura N° 26 Establos junto a Caballeriza

Fuente: Autoras de la tesis

**Áreas de recreación.** Existen dos áreas el área para jugar básquet o vóley, donde se encuentra sin cubierta y el piso revestido de cemento y con los equipos necesarios para ambos juegos, además de alado encontrar un área para poder jugar billar, futbolín, dardos. Las dos áreas tienen vista a la naturaleza no a la calle y se encuentran diagonal a la piscina.

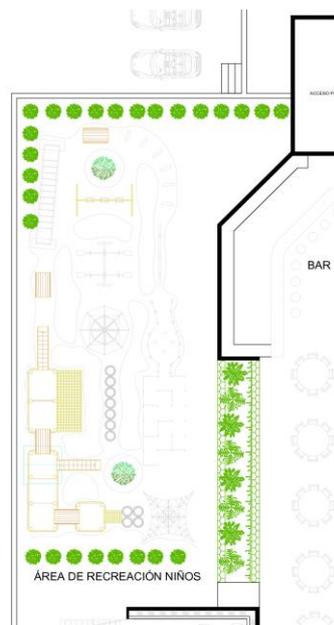


Figura N° 27 Área de recreación

Fuente: Autoras de la tesis

**Parqueadero.** Para poder establecer el número de espacios designados para él estacionamiento, se realizó un análisis de acuerdo con el número de habitaciones, la capacidad de personas en el salón de eventos y el uso de la hostería. Desde el parqueadero es accesible por la parte exterior y en su interior girando a mano izquierda da visibilidad y orientación a la recepción.

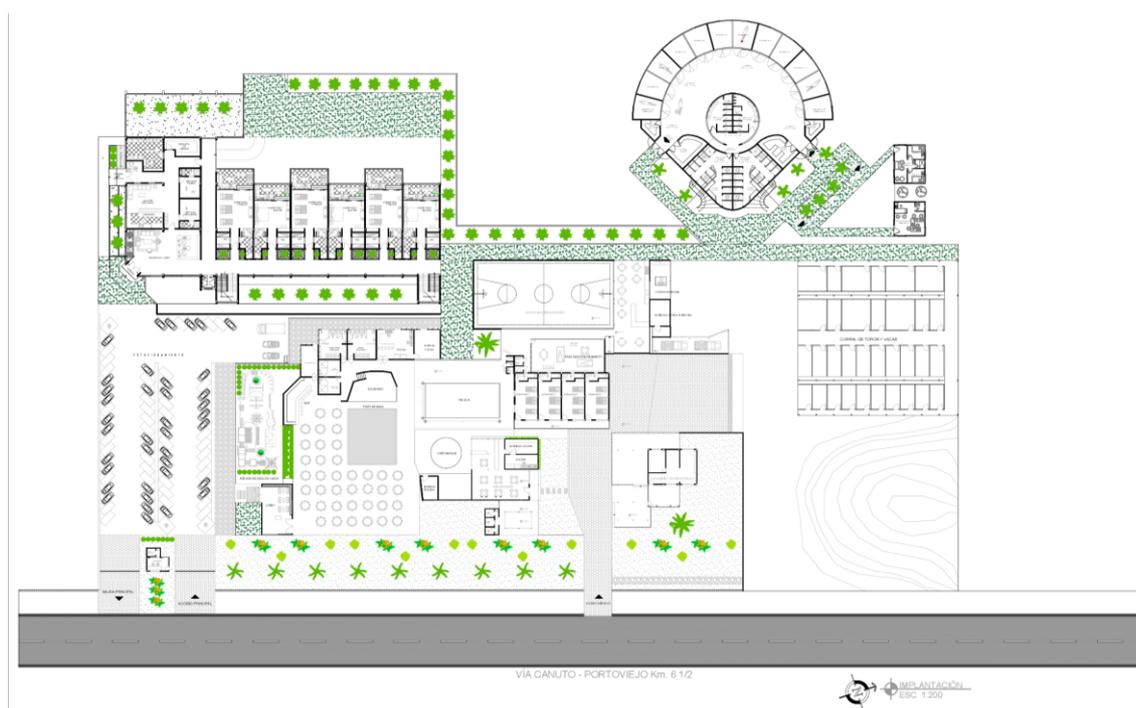


Figura N° 28 Planos preliminares de toda la infraestructura

Fuente: Autoras de la tesis

## Diseño de las Áreas de Servicio o Back of the House

Tabla N° 22 Diseño de áreas de servicio

Construcción	Área	Materiales y Especificaciones
Cocina	106,06 m <sup>2</sup>	La cocina que se encuentra para el restaurante es junto al mismo cubierto y con todos los equipos pesados para conservación y realización de los alimentos. Posee piso

		antideslizante, señalización con salida de emergencia y extracción de humo, la cocina vivencial es al aire libre, tiene cocina de leña, el piso es de cemento.
Área de bodegas	107,76 m <sup>2</sup>	Es una habitación sola cerca de la cocina, con espacio suficiente para guardar granos, y alimentos de cosecha del sector.
Oficinas	49,33 m <sup>2</sup>	Se encuentran alado del lobby, con la capacidad, equipamiento y decoración acorde al concepto.
Área de Empleados	75 m <sup>2</sup>	Se encuentra en alado del restaurante, con una entrada posterior, el área es cubierta y cuenta con lockers para cada empleado como de vestidores, duchas y baños en caso de ser necesario su utilización por parte de los empleados.
Recibidor de basura	11,79 m <sup>2</sup>	Se encuentra en la parte posterior de los establos, puesto que, al no contar el municipio con un sistema de recolección de basura, se acumula cantidad necesaria y que no afecte al hotel para proceder a llevar a la ciudad, por ende, cuenta con control de olores, piso de cemento para que no se filtre la basura y contenedores diseñados para el reciclaje.

**Programa de Alimentos y Bebidas.** El restaurante, cafetería y salón posee sus entradas directamente convencionales al centro con una circulación común para los huéspedes. En el restaurante aparte de tener una visión de open kitchen, también se da un uso abierto para los huéspedes en caso de querer prepararse un bocadito y más.

## 7. Recursos Humanos

### 7.1. Cultura Organizacional

La cultura organizacional en la “*Hostería Rancho La Favorita*” tiene como fin brindar a los huéspedes una calidad de servicio de altos estándares, es por ello por lo que su objetivo principal es reclutar a un personal motivado y apto para brindar un buen servicio al cliente para así poder llegar al éxito y filosofía del establecimiento, cabe recalcar que nuestro equipo de trabajo va a ser la pieza clave para el éxito de la hostería ya que ellos son los que tratan directamente con el cliente.

La política y filosofía del Rancho será siempre enfocarnos en el ámbito humano ya que esto permite que los trabajadores se sientan contentos y con un trato justo hacia ellos, logrando así que el personal siempre se sienta motivado y con ganas de mejorar de manera constante.

Como empresa primero se espera que los empleados tengan un apego y conocimiento de Golden Circle, el cual explica de una manera sencilla, y entendible el porqué, el cómo y el para que de la empresa y a la vez este se pueda transmitir hacia los huéspedes.

**Why:** Activar un turismo para la ciudad de Chone, por medio de una hostería que sea parte de un lugar turístico y ameno para los huéspedes, con una experiencia vivencial, con ecoturismo, y realzando la cultura, gracias a la población de Chone como trabajadores de esta.

**How:** Por medio de un personal de la zona, capacitado y capaz para cumplir con los estándares para un buen servicio en la hospitalidad, esto gracias a que se conozca al personal, sean personas orientados a soluciones y se empoderen en la toma de decisiones y acciones.

**What:** Como hostería permitimos que el personal desarrolle su liderazgo a través del aprendizaje por medio de experiencias prácticas en ambientes retantes.

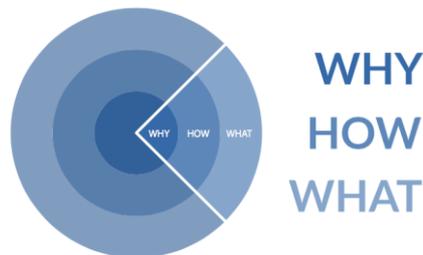


Figura N° 29 Golden Circle

Fuente: AIESEC

## 7.2. Valores

Los valores que como empresa queremos obtener, desarrollar y potencializar por parte de nuestros empleados son:

- **Manifestar integridad:** Que todo el trabajo que desarrollen sea integro con esfuerzo y honestidad hacia ellos y con la empresa.
- **Vivan de la diversidad:** Aprendan de otras culturas por medio de los huéspedes o empleados, para mejorar el servicio ante nuevos influentes.
- **Se esfuercen por la excelencia:** Todo el trabajo que realicen sea más allá de las expectativas del cliente y siempre buscando como mejorar.
- **Activen liderazgo:** Cada persona independientemente del cargo sea capaz de liderar, tomando riesgos y empoderamiento, donde a su vez pueda transmitirlo.
- **Operen sosteniblemente:** Al ser una hostería en la naturaleza y con objetivos hacia la misma, siempre realicen las cosas en pro de todos y para todos.

### 7.3. Reclutamiento y selección

La Hostería tiene como objetivo buscar a un personal que se encuentre dentro del sector debido a que esto traerá ventajas como que los empleados lleguen a tiempo, puedan reducir el costo de transporte y de igual manera puedan mostrar con más claridad la cultura que existen dentro del sector.

***Pre-reclutamiento:*** el cual primero se dividirá y designará los requerimientos según los diferentes cargos y según los criterios y las evaluaciones se escogerá a los que mejores de destaquen y con mayor experiencia. Además, se constatará dicha experiencia en las cartas de recomendación o en medios virtuales, para así de una amplia gama elegir los apropiados al puesto y para la Hostería.

***Reclutamiento:*** Posterior al pre-reclutamiento se realizará una entrevista en la cual se pueda poner a prueba al solicitante del empleo, preguntándole que haría en caso de que él huésped se sienta con alguna inquietud o como haría para poder mejorar la experiencia dentro de su estadía y se colocaran escenarios varios de posibles acontecimientos como problemas o desarrollo del servicio para determinar de mejor manera el personal reclutado.

***Selección:*** Esta se dará mediante varios métodos, análisis y pruebas para poder determinar la capacidades y habilidades de los empleados en cada cargo. Esto se hará y determinará por medio de pruebas como:

- Psicológicas, dirigidas y evaluadas por el departamento de RRHH para verificar el estado de los empleados y de igual manera poder analizar, sus

metas, objetivos, crecimiento profesional y como transmitirle de mejor manera el ADN de la empresa.

- Entrevista estructurada para el puesto donde se le harán preguntas específicas y generales del manejo y funcionamiento de un hotel.
- Entrevista no estructurada, siendo una conversación para generar un ambiente de confianza y poder saber y determinar los gustos, sueños, metas de los futuros trabajadores para así lograr crear un buen ambiente laboral.

Como Hostería lo importante y fundamental para el buen desarrollo del concepto, la imagen y el posicionamiento; la hostería realiza el proceso de selección y reclutamiento para obtener empleados que tengan un pensamiento innovador, empatía y a su vez sean excelentes profesionales en sus ramas y puedan contribuir a la excelencia y crecimiento de la hostería, donde a su vez tengan un crecimiento y aprendizaje personal.

#### **7.4. Capacitación**

La capacitación es una estrategia donde permite promover principalmente el desarrollo integral de los empleados, con la finalidad del mejoramiento, aprendizaje del trabajo que desempeñan y alcanzar los objetivos organizacionales. Los principales objetivos que la hostería busca alcanzar son:

- Subir la calidad del desempeño.
- Conocer, apoyar y fortalecer los diferentes cambios en la organización.
- Resolver los diferentes tipos de problemas.
- Actualización de conocimientos de la industria, y de la empresa.
- Transmitir conocimientos, habilidades y experiencias de trabajador a trabajador.

Se realizarán capacitaciones pertinentes ya que esto ayudara a que la hostería se maneje de manera positiva y se logre optimizar tiempo en el servicio que se brindara. Por otro lado, los entrenamientos tienen como fin lograr instruir al personal que será reclutado dentro del sector, esto por la razón de que dentro del sector rural no se encuentran personas netamente instruidas en el área de hospitalidad y turismo.

Para las capacitaciones se determinará el o las áreas que necesiten ayuda o en caso de que sea una capacitación general o específica. Para las capacitaciones se evaluará en niveles como propone (1956 Donald Kikpatrick).

- Identificación del problema o la necesidad.
- Tener los objetivos vitales: Del área o general, ver las necesidades.
- Metas: Ver los KPI y MOS de los resultados obtenidos y los que se requiere.
- Plan para desarrollar la capacitación, las partes que necesita.
- Desarrollo de los grupos foco a atender.
- Confirmación y combinación de la información
- Evaluación del impacto de la capacitación y conclusiones.

Es así como al finalizar las capacitaciones se podrá observar que es lo que falta como empresa para que los trabajadores tengan mejor desempeño y de igual manera se realizara evaluaciones para poder ver la efectividad de la instrucción.

## **7.5. Compensación y beneficios**

Con el fin de tener un personal contento la hostería ofrecerá compensaciones como días de descanso, se reconocido como el trabajador del mes e incluso podría ser recompensado de manera monetaria. Sobre todo, cabe recalcar que los beneficios que obtendrán los trabajadores son los que exige la ley como seguro social, décimo tercero,

décimo cuarto, bonificaciones y prestaciones de la ley, horas extras, entre otros. Esto con la intención de que los empleados se sientan cada vez motivados por prestar un mejor servicio al cliente.

## 7.6. Personal



Figura N° 30 Organigrama

Fuente: Autoras de la tesis

**Gerente General.** Se requiere de un gerente que tenga experiencia en el sector hotelero, que pueda comunicarse de manera clara en la toma de decisiones y que logre representar de manera exitosa a la hostería. De igual manera realice planificación, organización, motivación y control de personal y estadísticas de ocupación.

**Finanzas.** Tiene como fin manejar de manera correcta la contabilidad, es decir ver adecuadamente los estados financieros para poder ver el movimiento de la hostería.

**Marketing.** Se encarga de promocionar la hostería, es decir supervisa las actividades que pueden ayudar a mejorar las ventas y el tipo de marketing que es adecuado para atraer al cliente.

**Chef.** Es la persona encargada de realizar las recetas estándar para poder saber la cantidad exacta de producto que se necesita comprar. Encargado de transmitir sus conocimientos en cuanto a la cultura gastronómica del sector.

**Recepcionista.** El propósito de la recepcionista es dar la bienvenida al huésped, verificar que cuartos están disponibles, realizar reservas, ayudar con las inquietudes de los clientes y ha su vez resolver de manera inmediata cualquier queja que tenga el cliente.

Cabe recalcar que la división de ocupaciones beneficia para poder ubicar que errores se comenten y como se puede mejorar.

### **7.7. Plan de Comunicación de Marketing**

Marketing es la orientación con la que se administra el mercadeo o la comercialización dentro de una organización, con el objetivo fidelizar clientes, por medio de distintas estrategias. De tal forma que se pueda colocar la mente del consumidor un producto, marca, etc. para que de este modo se pueda alcanzar a ser la opción principal del cliente. Por ello la hostería al tener una temática campestre-rústico mostrara todo el tiempo en su ambiente la cultura del campo sin perder el toque de la elegancia y la hospitalidad. Ya que también existe el marketing turístico el cual se basa en mostrar características y productos específicos de la naturaleza; por lo tanto, todo lo que se desarrolle dentro de la hostería como elaboración de productos, rodeos y demás será marketing que promocionará a la hostería.

### **7.8. Papel de comunicación de marketing**

Permite que por medio de la creación de imágenes donde se muestre los servicios que existen en la zona, busca darles una buena razón de porqué hospedarse en la hostería seria su

mejor opción y de igual manera poder informar constantemente de nuestros servicios o cambios que se han hecho para ofrecerles una mejor estancia. Potencializar a la hostería por medio de nuestros generadores de demanda y hacer que la hostería sea un lugar de destino dentro de Chone.

### 7.9. Comunicación Interna

La comunicación que desarrolle el marketing tiene que destacar tanto internamente por medio de supervisores y empleados de manera conjunta, que sean los voceros principales del lugar en el que trabajan y esto se debe gracias al conocimiento, la empatía con el ADN de la hostería y el proceso del trabajo en el que se desenvuelven. Por medio de que el personal tenga un viaje interno en cuanto al conocimiento total de la empresa, puedan así de una manera externa lograr cautivar a los huéspedes y así permitan ellos ser nuestros principales voceros, todo ello con el compromiso, dedicación, responsabilidad y acción por parte de todos dentro de la hostería. Orientando también a las conductas y relaciones interpersonales entre los miembros, para que así puedan ayudar a impulsar el conocimiento e innovación del intercambio de ideas y prácticas en el ámbito interno.



Figura N° 31 Viaje interno y externo

Fuente: AIESEC

Las metas al llegar hacia el marketing interno son obteniendo un ambiente armonioso, conocimiento y confianza, donde la comunicación entre empleados sea directa, sin tapujos, conociendo los procesos y reconociendo cada idea en pro de la hostería. Tomando muy en

cuenta la participación de todos en la empresa con sus diferentes acciones y realzando las mismas en caso de las debidas recompensas. Los empleados son el marketing principal de la hostería porque son el primer encuentro con el huésped de una manera física y eso llega a desencadenar un *worth or mouth*.

### **7.10. Comunicación Externa**

La Hostería se dirige a un target de personas que buscan ocio, relajación y contacto con la naturaleza, por ello para obtener una comunicación directa previa con los mismos el marketing depende de varios canales donde potencialice a la hostería en su promoción y su producto. Por otro lado, debido a que hoy en día existe tanta competencia, es muy importante que las empresas se enfoquen en sus clientes, mejorando la expectativa y necesidad que el huésped está buscando al momento de estar en un lugar para pasar el rato.

Se puede decir que la comunicación externa es la clave del éxito de la empresa, ya que como dice Morales (2009) este se encarga de generar mensajes los cuales ayuden a implementar, conservar o perfeccionar la relación que se tiene con los diferentes clientes o proveedores. De igual manera como dice Bartolí, es importante que los medios de comunicación que se quiera comunicar hagan que se despierte un interés por la empresa para que así se puedan mantener informados constantemente de ella. Asimismo, es trascendental que se tiene que tener claro en qué tipo de canal o localidad se va a presentar el contenido, ya que es importante que se llegue de manera adecuada al receptor

#### ***Estrategias en canales de distribución.***

Debido a que los hoteles que se encuentran dentro del sector de Chone no cuentan con este tipo de marketing, o son pocos los que utilizan o ha su vez su contenido es muy vago; es

por ello que el acercamiento con el cliente será más rápido y eficaz al utilizar los siguientes canales de distribución, ya que al tener esta red de intermediarios hace que el cliente tenga mayor información sobre la disponibilidad, tarifas y servicios que ofrece la hostería, además puede contar con la opinión de otros huéspedes.

- *Walk in:* El % de personas usan este medio son escasas, por el poco conocimiento del Rancho y la poca potencialización turística de Chone, únicamente el servicio del salón de eventos tendrá una probabilidad un poco más alta. Como estrategia, por medio de un marketing digital y promocional fuera de la ciudad hacer que la hostería sea un punto llamativo y turístico dentro de la zona, a la vez de proporcionar tarifas diferentes y promociones a los huéspedes que se dirijan por medio de medios propios de la hostería.
- *Call Center:* Serán igualmente un % menor puesto que el target al que nos dirigimos utilizan medios electrónicos, sin embargo, la estrategia es atacar a empresas que necesitan que sus empleados vacacionen o necesiten retiros, para ello tener promociones de Up sales y cross sales con ofertas especiales para directivos y demás.
- *Página web:* Por medio de esta herramienta lograremos transmitir el ADN, el concepto del hotel y hacer llamativo hacia un mercado internacional, con la propuesta de valor, los servicios, donde el huésped pueda interactuar. Donde la información que se proporcione sea clara, concisa y amigable, ofreciendo ofertas, descuentos y más servicios para que puedan elegir este canal.
- *OTAs:* Nos enfocaremos en las más importantes y aquellas que tengan mayor percepción de la gente para que lleguen de una forma más masiva; teniendo la ventaja que, ante la competencia, son pocos quienes ocupan estos canales, por ende, lograr expandirse por esos medios como, booking.com, expedia.com, hotels.com,

despegar.com. Y a la vez posicionarnos dentro de las OTAs como entre las mejores en categoría con 5 estrellas.

- *Motores de búsqueda:* Desarrollarnos tanto en Google como Yahoo y Bing, logrando posicionarlos entre los primeros links en el motor de búsqueda por medio de key words como: Hostería en Ecuador, Ranchos en Ecuador, Manabí, experiences with nature, Chone
- *Agencias de Viaje:* Unirse a agencias de viaje dentro de Chone y a la vez en Quito para que promocióne Chone dentro y fuera de Ecuador. Se promocionarán ofertas según la capacidad, y cantidad vendida por parte de los mimos y dependiendo de la temporada serán diferentes mayores o menores beneficios hacia la agencia y al huésped.
- *Eventos o ferias nacionales o internacionales:* La hostería se encontrará en eventos tanto en Chone como en las ciudades más importantes de Ecuador y a nivel internacional, para que pueda destacar su propuesta de valor en eventos similares al objetivo de la empresa como los del hotelería. Las ferias internacionales se irán dando con forme al apoyo del gobierno y al posicionamiento en los eventos. De igual manera los eventos por fiestas y demás que se generen dentro de la hostería tener participantes, influencers que puedan promocionar y proyectar su propia experiencia.
- *Programas gubernamentales:* Ser partícipes dentro de promociones, propagandas que realice tanto el gobierno de Chone como el de Ecuador, en videos de campañas, o a su vez en campañas como All You Need is Ecuador o internas como Primero Ecuador o Yo soy Chone. Constar en páginas de promoción turística.
- *Marketing Digital:* Para poder crear un buen marketing en redes sociales es indispensable tener claro las metas que como hostería se quiere obtener, debido a que no se puede asumir que todas las redes sociales van a llegar al público al cual nosotros

nos estamos dirigiendo. Para ello hemos decidió elegir los canales que más importancia tienen para la hostería y cuáles van a ser los objetivos para alcanzar una comunicación clara con el cliente.

Se puede decir que el establecimiento a pesar de que cuenta con una red social como Facebook no ha llegado a atacar todo su segmento de mercado esto debido a que no se ha comunicado de una manera adecuada con los clientes. Sin embargo, tenemos como objetivo unirnos a otra red social como lo es Instagram, ya que hoy en día esta red está siendo utilizada por todo el público y por el segmento de mercado al cual se está dirigiendo el rancho.

Como se pudo ver anteriormente en las encuestas nuestro público es más de personas de 39 a 45 años, ya que como dice Julián Marquina las personas que se encuentran activas en la plataforma de Instagram son de 25 a 45 años. Pero para ello vamos a tener en cuenta que se tiene que realizar una mejora en la red social de Facebook para posteriormente a eso realizar publicaciones con un objetivo más significativo en el cual pueda resaltar la esencia de la marca y pueda conocer de mejor manera lo que le espera en su estancia al huésped.

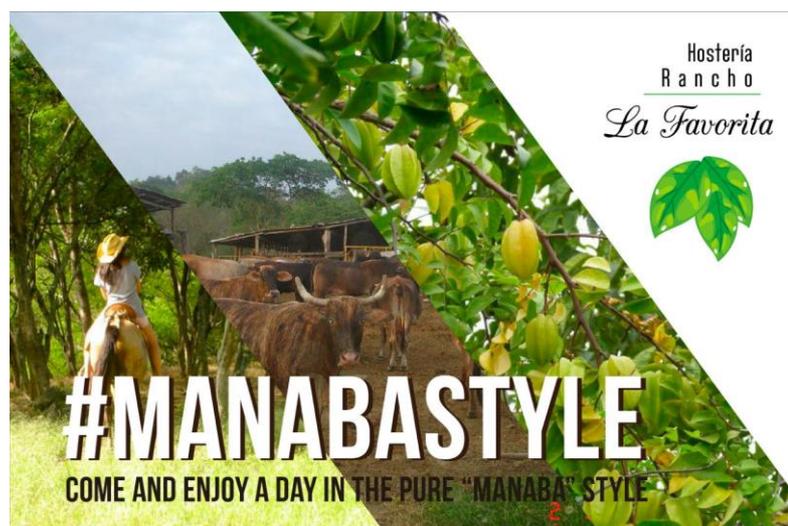


Figura N° 32 Marketing Digital

Fuente: Autoras de la tesis



Figura N° 33 Desarrollo de reposicionamiento digital

Fuente: Autoras de la tesis

- *Canales de marketing*

Se planea que los canales de marketing ayuden a que las personas conozcan más sobre el tipo de servicio que se brinda y sobre cómo se marca la diferencia dentro del área de Chone. Es por ello por lo que se planea usar diferentes tipos de publicidad. Por ejemplo, crear alianzas con agencias de viajes que se enfoquen en el turismo ecológico para así lograr tener un ingreso más seguro, ya que al momento de uno unirse con la agencia esta se encarga de hacer una respectiva publicidad, la cual da a conocer porqué es una buena opción viajar al lugar.

Por otro lado, se realizarán exhibiciones comerciales para así poder abarcar varios clientes potenciales en un corto tiempo. También, se hará un marketing directo el cual ayude a la empresa a dirigirse de la mejor manera posible al cliente. Es decir, se enviarán postales o correos electrónicos (cabe recalcar que estos mensajes no se los realizara de manera constante ya que esto podría convertirse en una molestia y no en una publicidad sana).

- *Mensajes que se originan fuera de la hostería*

Una de las publicidades aquí es la boca a boca, ya que esta dependerá del éxito o del fracaso de la empresa, debido a que este tiempo de comunicación genera más confianza en un cliente. Ayuda a brindar una mejor cercanía con la persona que quiere hospedarse, puesto que un comentario de una persona que ya ha vivido la experiencia en la hostería y puede afirmar si es que el lugar realmente es como la empresa lo vende. También, se tiene como fin invitar a varios influencers ecuatorianos los cuales puedan ayudar a subir el prestigio de la hostería y animar a más personas de que vayan al sector, es decir que ellos vendan la idea de porqué es una experiencia única el viajar no solo a la hostería sino a Chone.

## **8. Recomendaciones**

Al ser un proyecto no viable se proponen las siguientes recomendaciones para las problemáticas que existen actualmente.

- La Hostería Rancho la Favorita debería realizar capacitaciones al personal, sobre un buen servicio, atención al cliente, solución de posibles problemas, buen manejo de habitaciones en cuanto a su limpieza y demás; y proyectar el entendimiento de las diversas actividades que se muestra en la hostería, juntamente con el concepto de esta.
- Tener un mejor manejo operacional de la hostería acorde a parámetros de la empresa hospitalaria como base, para así que puedan presenciar cambios en su ocupación, ingresos y demás problemas; a la vez de contar con un administrador de planta.
- Reposicionar a la marca tanto en un marketing digital como en publicidad para que este se convierta en un destino turístico y pueda elevar su ocupación.

- La persona a cargo o gerente administre las cuentas financieras de una mejor manera o a su vez tenga un sistema de cuentas para así poder tener claro un estimado de ganancias, costos, precios y demás; logrando ver la rentabilidad y el progreso de la hostería, eso por medio de un Excel con un Estado de Perdidas, Ganancias, un Estado de Resultados y un Flujo de Efectivo.
- Que visualice debilidades y fortalezas de la competencia en todo ámbito y así lograr mejorar con forme a lo determinado, especialmente en cuanto a la imagen que presenta la hostería para su mercado meta.
- Cambien su misión, visión y concepto, por los propuestos anteriormente, a la vez de fortalecerlos para el público y los empleados, convertirlo en un ADN.
- Se mantenga y se explote más la ideología que ha venido manteniendo, al ser un rancho que ha trascendido de generación a generación.
- Implemente nuevos servicios y actividades como los propuestos para una mejor experiencia al cliente, permitiendo que esto sea un marketing externo para la hostería.

## **9. Conclusiones**

- El rancho posee una transcendencia familiar lo que hace que se encuentre conocido y posicionado dentro de la zona, lo que ha permitido que conlleve un manejo operacional aceptable.
- Ante cierta demanda del mercado de Chone el rancho paso a ser hostería obteniendo cierta infraestructura y espacios para poder alojar a huéspedes. Sin embargo, no contiene todos los requerimientos necesarios para un buen desarrollo de hostería.

- La Hostería presenta una propuesta turística y de alojamiento en la ciudad de Chone, con el principal objetivo de brindar un servicio y experiencia que sea diferente a la de su competencia indirecta o directa con un fuerte valor cultural hacia la comunidad.
- Se considera que la ubicación que se desarrollara el proyecto es adecuada para una explotación, puesto que en su cercanía se encuentran atractivos turísticos como el Humedal la Segua, además de diversas actividades culturales.
- El terreno es propicio para la ampliación de infraestructura puesto que presenta grandes hectáreas, no se encuentra cerca de ríos ni de sectores riesgosos, además de encontrarse de una vía que conecta a la ruta spondylous.
- Según el análisis macroeconómico, se logró determinar que, la realización del proyecto es favorable en ámbitos políticos y económicos dado que muchas de las trabas de periodos anteriores, como era aranceles han hecho que la industria hotelera se reactive y sea competente ante mercados internacionales, sin embargo, cabe recalcar que en cuanto al análisis micro de la empresa no es factible el proyecto.
- De realizarse lo propuesto, se estimó que la hostería tenga un enfoque en un segmento de mercado dirigido a turistas de una edad entre 29 a 39 años, orientados a querer tener una experiencia vivencial junto con un conocimiento de cultura y tradición que son alineados al concepto que se propone para la hostería.
- Se planteo la idea de la creación de una cocina vivencial, aprovechando el terreno y su tierra fértil para la obtención de diversos productos orgánicos los cuales serán sembrados, cosechados y cocinados por los huéspedes, de igual

manera con la obtención de productos lácteos con el fin de tener una cercanía con la naturaleza y la cultura.

- Por el entorno en el que se encuentra la hostería y ante una demanda de eventos culturales y sociales se implementó la idea de tener un salón de recepciones en donde las personas puedan conocer de menor manera la gastronomía, cultura y naturaleza que brinda el cantón de Chone.
- En cuanto a la infraestructura, la arquitectura se ha destacado en representar la cultura Chonera en todas sus fases, además aprovechar la visibilidad que brinda la naturaleza, recalcando la conservación del entorno, siendo un ente diferencial frente a su competencia. El diseño es apto para un desarrollo operacional y para la comodidad de los huéspedes.
- Para la mejora del área de recursos humanos se consideró adecuado realizar un perfil detallado de cada puesto de trabajo, esto para que no existan inconvenientes y para poder desarrollar un buen ambiente laboral con metas y objetivos alineados a mantener una buena armonía en la empresa.
- Así mismo, se destacó un planteamiento de un programa para un buen reclutamiento, capacitaciones y una cultura organizacional bastante fuerte.
- La propuesta de comunicación que se eligió para la hostería fue de mejorar las redes sociales que ya mantenía activa. A su vez se implementó nuevas estrategias de marketing por medio de propuestas de influencer y OTAs los cuales vendan por qué hospedarse en el lugar es una buena opción.
- Se obtuvo un Valor Presente Neto (VAN) de menos \$553.582,26 y una Tasa Interna de Retorno (TIR) de 12%.
- Finalmente, se consideró que la implementación y mejora de la hostería va a reaccionar de manera negativa, esto debido a que se van a tener más gastos y

salida de dinero debido a inversión que se planeaba realizar, a pesar de que se encuentra en una zona favorable no se pudo obtener una proyección de ocupación muy alta ocasionando que se descompense los ingresos de la hostería. Pese a que no se puede realizar el proyecto se considera tomar en cuenta los problemas que enfrenta la hostería, debido a que se presentan ideas innovadoras dentro del Cantón Chone dado que busca resaltar la cultura, gastronomía, ganadería y agricultura sin perder el toque de comodidad dentro área rural.

## Bibliografía

- GAD Chone. (2018). Ordenanza de uso de suelo. Chone: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone.
- GAD Chone. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Chone*. Recuperado el 12 de 5 de 2018, de Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone: <https://www.chone.gob.ec/pdf/pdyotcantonchone.pdf>
- INEN. (2014). *Urbanización. Dimensiones mínimas de áreas útiles de terreno*. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de <http://181.112.149.204/buzon/normas/1608-1.pdf>
- Ross, J. (2011). *Planning and Programming a Hotel*. Recuperado el 20 de Agosto de 2018, de School of Hotel Administration Collection: <https://scholarship.sha.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1293&context=articles>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2018). *Inteligencia de Mercados*. Recuperado el 22 de Agosto de 2018, de Servicios de Turismo: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/20-oferta-turistica/feriados-nacionales/282>
- Ecuador TV. (2018). *Ecuador crecerá 2,5% en 2018 y 2,2% en 2019, según el FMI*. Recuperado el 30 de Agosto de 2018, de Portal de Noticias Ecuador Tv: <http://www.ecuadortv.ec/noticias/actualidad/1/ecuador-crecera-economia-2018-2019-fmi>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). *Alojamiento en Ecuador cuenta con nuevo Reglamento*. Recuperado el 30 de Septiembre de 2018, de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/alojamiento-en-ecuador-cuenta-con-nuevo-reglamento/>
- INEC. (2010). *Población y demografía del Ecuador*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2018, de Ecuador en cifras: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web->

inec/Poblacion\_y\_Demografia/CPV\_aplicativos/datos\_generales\_cpv/07marcabeli.pdf

INEC. (2017). *Matriz de Transición Laboral. Documento Metodológico*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2018, de Portal Ecuador en Cifras:

[http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2017/Matrices_de_transicion/Septiembre/Documento%20Metodologico%20MTL_septiembre2017_v2.pdf)

[inec/EMPLEO/2017/Matrices\\_de\\_transicion/Septiembre/Documento%20Metodologico%20MTL\\_septiembre2017\\_v2.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2017/Matrices_de_transicion/Septiembre/Documento%20Metodologico%20MTL_septiembre2017_v2.pdf)

Hernán, M. (2014). *Gestión y Marketing de servicios turístico y hoteleros*. Bogotá: Eco Ediciones.

Congreso Nacional de la Republica del Ecuador. (1999). *Ley de Compañía*. Quito: Registro Oficial 312.

Mesalles, N. (2007). *Debería ser la cocina de hoteles y restaurantes abierta al público*.

Recuperado el 7 de Octubre de 2018, de Revista para Hoteles y Restaurantes Apetito:

<http://www.apetitoenlinea.com/debera-ser-la-cocina-de-los-hoteles-y-restaurantes-abierta-al-pblico/>

Ministerio de Turismo. (20 de Septiembre de 2018). *Movimientos Migratorios del Ecuador*.

Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/movimientos-migratorios-del-ecuador/2>

INEC. (2016). *Inflación Mensual*. Recuperado el 16 de Agosto de 2018, de Portal Instituto

Nacional de Estadísticas y Censos: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Reporte\\_inflacion\\_201601.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Reporte_inflacion_201601.pdf)

Ecuador, B. C. (17 de agosto de 2017). *Previsiones Macroeconómicas del País* . Obtenido de

<https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/989-banco-central-expuso-las-previsiones-macroeconomicas-del-pais>

- ONU. (2016). *Situación y perspectivas de la economía mundial*. Recuperado el 2 de Agosto de 2018, de Organización de Naciones Unidas:  
[http://www.un.org/en/development/desa/policy/wesp/wesp\\_current/2016wesp\\_es\\_sp.pdf](http://www.un.org/en/development/desa/policy/wesp/wesp_current/2016wesp_es_sp.pdf)
- Banco Mundial. (16 de Agosto de 2018). *Comunicado de prensa*. Obtenido de Banco Mundial: <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/06/05/global-economy-to-expand-by-3-1-percent-in-2018-slower-growth-seen-ahead>
- Banco Central del Ecuador. (2018). *Tasas de Interés*. Recuperado el 22 de Agosto de 2018, de Portal del Banco Central del Ecuador:  
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/TasasVigentes062018.htm>
- Heredia, V. (2016). *22 reformas tributarias en casi una década en Ecuador*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de El Comercio:  
<http://www.elcomercio.com/actualidad/impuestos-ecuador-economia-sri-terremoto.html>
- Martinez, R., & Fernandez, A. (2016). *Impacto social y económico del analfabestismo*. Recuperado el 18 de Agosto de 2018, de CEPAL:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3747/1/S2009862\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3747/1/S2009862_es.pdf)
- INEC. (2017). *Reporte Laboral*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2018, de Ecuador en cifras: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/Informe\\_Economia\\_laboral-sep17.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/Informe_Economia_laboral-sep17.pdf)
- CADS ESPOL. (2012). *Proyecto Análisis de Vulnerabilidades a Nivel Municipal*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2018, de Repositorios Insitucional del Consorcio Ecuatoriano para el desarrollo del Internet avanzado:

<http://repositorio.cedia.org.ec/bitstream/123456789/839/1/Perfil%20territorial%20CHONE.pdf>

El Diario Manabita. (2011). *Cinco productos manabitas generan más divisas al país*.

Recuperado el 19 de Agosto de 2018, de El Diario: <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/200030-cinco-productos-manabitas-generan-mas-divisas-al-pais/>

INEC. (2010). *Población y Demografía*. Recuperado el 21 de Agosto de 2018, de Ecuador en

Cifras: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Aguilera, R. (2013). *Memoria Técnica de Cantón Chone*. Chone: GAD Chone .

Zambrano, R. (2010). *Manabí y su fuerza de trabajo*. Recuperado el 20 de Agosto de 2018,

de RZA: <http://www.ricardozambranoarteaga.com/assets/manabi-y-su-fuerza-de-trabajo.pdf>

CGEI. (2016). *Catastro de Establecimientos Turísticos*. Recuperado el 30 de Agosto de 2018,

de Conrdinación general de estadística e investigación:

<https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/20-oferta-turistica/servicios-turisticos/247>

Limaico, J. (2018). *Anuario Estadístico*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2018, de

Servicios Turismo: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/20-oferta-turistica/feriados-nacionales/282>

Haros, K. (2017). *Cómo obtener la certificación LEED*. Recuperado el 29 de Agosto de 2018,

de Revista Mundo HVACR: <https://www.mundohvacr.com.mx/2013/11/como-obtener-la-certificacion-leed/>

El Tiempo. (2000). *GHL crece en Ecuador*. Recuperado el 20 de Agosto de 2018, de Diario

El Tiempo: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1276527>

Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito: Acuerdo

Ministerial 24. Recuperado el 19 de Agosto de 2018

Ministerio de Turismo. (2015). *Importancia económica del turismo*. Recuperado el 19 de Agosto de 2018, de Servicios Turísticos:

<https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/18-analisis-economico/cuenta-satelite-de-turismo/97>

Revista Andes. (2018). *Más turistas extranjeros visitaron Ecuador en primer trimestre de 2018*. Recuperado el 2 de Agosto de 2018, de Portal de la Revista Andes:

<https://www.andes.info.ec/es/noticias/turismo/1/mas-turistas-extranjeros-visitaron-ecuador-en-primer-trimestre-de-2018>

## Anexos

### Anexo 1. Avalúo Catastral

GAD Municipal del Cantón  
**CHONE**  
www.chone.gob.ec

**CERTIFICADO DE AVALUO**  
CHONE DE FEBRERO DE 2017

El Departamento de Avalúos y Catastros certifica que revisado el Kárdex Índice si encontró el nombre del señor (a):  
MENDOZA VERA SOLON DANIEL  
RUC: 1300536511

Cuyos datos corresponden al siguiente detalle: con un **Avalúo del año 2005 de**

Tipo	Clave Catastral	Dirección	Avalúo Propiedad	Avalúo Anter.	Terreno	Construcción
PR	13030251010486502	CANUTO- RANCHO LA FAVORITA RES ADM 070-ALC-17	4.054.50	4.054.50	3.00	0.00

Total Avalúo 4.054.50

**OBSERVACIONES:**  
Es todo cuanto se puede CERTIFICAR, en mérito a la verdad para los fines que el interesado creyere conveniente.

ESTE DOCUMENTO NO ACREDITA LA TITULARIDAD DE LA PROPIEDAD VALIDO POR 60 DIAS

Atentamente,

*Maria Jose Duque Ailestia*  
COORDINACIÓN AVALUOS Y  
CATASTROS  
Imprimada por: MARIA JOSE DUQUE AILESTIA  
LABORADOR  
Chone 17 de Febrero de 2017

Resolución de Chone 005-17

Dirección: Caltén y Bolívar (Esquina)  
Teléfono: 05 2696 650 / 052 361112  
Avalúo@chone.gob.ec / secretaria\_gm@chone.gob.ec

### Anexo 2. Estado de las vías



### Anexo 3. Concepto del Rancho actual

① No seguro | rancho.exai.com/eventos,-hospedaje,-recreación

RANCHO LA FAVORITA    SOBRE NOSOTROS    CONTÁCTENOS    HIGHLIGHTS

## SOBRE NOSOTROS

### RANCHO LA FAVORITA (MANABÍ - ECUADOR)

El Rancho La Favorita es parte de una antigua hacienda ganadera en la que se ha realizado instalaciones para que el turista nacional o extranjero pueda sentirse cómodo y al mismo tiempo disfrutar del camp.

En sus instalaciones tenemos habitaciones, piscinas, canchas, grandes espacios para caminar y disfrutar de la vegetación así como de las aves existentes en el lugar, para quienes lo deseen pueden observar el manejo del ganado y como se extrae la leche para luego proceder a hacer el queso todo esto en las primeras horas de la mañana. También pueden disfrutar de paseos a caballo y sobre todo disfrutar de la excelente comida típica del lugar.

Address:  
Chone - Canuto Km. 7 1/2, Chone, Ecuador

Call Now:  
593 053023858

Fax:

E-Mail: rancholafavorita@gmail.com

Opening Hours: De 5 a 22 H.

RANCHO LA FAVORITA    Highlights  
Sobre Nosotros    December 2012

### Anexo 4. Posicionamiento del Rancho actualmente

https://yellow.place/es/rancho-la-favorita-manabí-ecuador-chone-ecuador

Las cookies de este sitio web se usan para personalizar el contenido y los anuncios, ofrecer funciones de redes sociales y analizar el tráfico. [Ver detalles...](#)

YELLOW.PLACE    Español    Iniciar sesión

Como llegar

**Rancho La Favorita (Manabí - Ecuador)**

Chone - Canuto Km. 6 1/2, Chone, Ecuador  
593987254514  
rancholafavorita.com

Categorías: **Complejo hotelero**

Ahora: **ABIERTO**

Horarios de atención:  
 LU 09:00 - 17:00    SA 09:00 - 17:00  
 MA 09:00 - 17:00    DO 09:00 - 17:00  
 MI 09:00 - 17:00  
 JU 09:00 - 17:00  
 VI 09:00 - 17:00



**Promover la página**  
GRATIS



Chone - Canuto Km. 6 1/2, Chone, Ecuador

Como llegar

Sugerir una corrección

Denunciar

## Anexo 5. Ocupación

	Mes	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Anual
	Tasa de Ocupación	39%	44%	38%	37%	39%	59%	63%	59%	35%	44%	41%	37%	44%
Capacidad instalada	Número de Personas	1.488	1.344	1.488	1.440	1.488	1.440	1.488	1.488	1.440	1.488	1.440	1.488	17.520
25%	Habitaciones Matrimoniales	310	280	310	300	310	300	310	310	300	310	300	310	3.650
38%	Habitaciones Familiares	744	672	744	720	744	720	744	744	720	744	720	744	8.760
31%	Habitaciones Triples	372	336	372	360	372	360	372	372	360	372	360	372	4.380
6%	Suite	62	56	62	60	62	60	62	62	60	62	60	62	730
	Salón de Eventos Ocupación	5%	8%	7%	5%	5%	5%	23%	11%	5%	16%	19%	12%	10%

## Anexo 6. Costo de Competencia

Nombre	Capacidad	Suite			Matrimonial			Familiar		
		Costo Habitacióne	Costo por persona	Capacidad	Costo habitacion	Costo persona	Capacidad	Costo habitacion	costo persona	
Estancia Don Vicho	0	0	0	0	49	\$ 25	4	88	22	
Zafiro Ecologe	2	80	40	3	50	\$ 25	5	125	25	
Finca Punta Ayampe	0	0	0	3	58	\$ 29	4	128	32	
Hostería La Barquita	2	75	37,5	3	46	\$ 23	5	149	29,8	
Rancho Playa del Sol	1	28	28	0	40	\$ 20	4	80	20	